

# NAPHA

NASJONALT KOMPETANSESENTER FOR  
PSYKISK HELSEARBEID



## Et sted å bo, med rom for å leve

— INSPIRASJON TIL BOLIGSOSIALT ARBEID

**Utgitt:** 2021

**Utgiver:** Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA)

**Redaksjon:** Anne Bergljot Gimmestad Fjelnseth, Petter Dahle, Kristin Mjåset Hjertø, Marianne Borthen, Anne Kristiansen Rønning

**Andre bidragsytere:** Tommy Sjøfjell, Gunnhild Ruud Lindvig, Knut Svisdahl, Rune Aabrekk, Rune Schytte, Stian Reinertsen, Ellen Hoxmark

**Forsidefoto:** Marianne Borthen

ISBN: 978-82-7570-643-8 (trykk)

ISBN: 978-82-7570-644-5 (web/digital)

ISSN: 1894-3756

**Design:** Melkeveien Designkontor AS

**Trykk:** Rolf Ottesen Grafisk AS

# Et sted å bo, med rom for å leve

– INSPIRASJON TIL BOLIGSOSIALT ARBEID

<b>1 Brukermedvirkning og recovery</b> .....	<b>8</b>	Mange får ennå ikke den hjelpen de trenger .....	29
Fagfolk skal fremme tro, håp og optimisme .....	8	Vi trenger differensierte bo- og tjenestetilbud .....	30
Recovery, for meg, handler om å leve et liv .....	11	Bygg et fundament for endring .....	32
OSLO: Flexbo og Oslokassa .....	13	MOSS: Viktig å involvere politikere og ledere .....	34
Betydningen av hjelpsomme handlinger .....	16	MOSS: Råd for en god implementering .....	36
Tips for godt bo- og nærmiljøarbeid .....	17	MOSS: Tips for å ivareta brukere i en pandemi .....	37
Boligen, et sted for hverdagsliv og recovery .....	18		
Viktige hverdagsarenaer .....	18	<b>3 Metoder og modeller</b> .....	<b>39</b>
Den nødvendige bilen .....	20	Oppsøkende arbeid og tjenestemodeller .....	39
Legg til rette for fellesskap og samfunnsdeltakelse .....	22	Bomiljøarbeid, før, nå og inn i fremtiden .....	41
De fleste ønsker å ha en jobb .....	23	FOYER BODØ: Gir ungdommer nøkler til å klare seg .....	44
		Fakta om Foyer-modellen .....	48
<b>2 Etikk, politikk og implementering</b> .....	<b>24</b>	Leonas fem tips for å jobbe i Foyer .....	49
Alle trenger og har rett til et hjem .....	24	LINDESNES: Viktig å ha god dialog med brukerne .....	50
Vansker i kø for personer utenfor boligmarkedet .....	25	LINDESNES: Å finne det riktige stedet å bo .....	51
Samhandlingen mellom stat og kommune må bli bedre .....	26	LINDESNES: Erfaringskonsulenten har en annen trygghet .....	54
Mer enn åtte av ti bostedsløse har rusproblemer .....	27	Fakta om Housing First .....	55
Recovery får stadig mer plass i boligsosialt arbeid .....	28	SANDNES: Housing First er en gavepakke for FACT .....	57

Forskning viser at FACT virker positivt på brukeres boforhold.....	62
Fakta om ACT/ FACT.....	63
Ennå lite forskning på Housing First i ACT/FACT-team.....	64
HAMMERFEST: Montenegro, for de som har klare mål.....	66
HAMMERFEST: Låner ut friluftsutstyr.....	70
Gode råd til deg som jobber med boliger.....	71
<b>4 Arbeidsmiljø og kompetanseheving.....</b>	<b>74</b>
Bli enda bedre på boligsosialt arbeid.....	75
TROMSØ: Et godt arbeidsmiljø gjenspeiler seg hos beboerne.....	77
KØBENHAVN: Ikke i min bakgård.....	81
Har vi det bra, trives vi på jobb.....	84

Reflekter med kolleger for å bli bedre på boligsosialt arbeid.....	86
Tips for å ta vare på de ansatte.....	89
<b>5 Evalueringer.....</b>	<b>91</b>
Evaluering kan få din tjeneste til å glitre.....	92
Våg å spørre.....	95
NITTEDAL: Fagfolk spiller hverandre gode med FIT.....	98
Få gode svar med fidelity.....	101
Bruk kommunale kunnskapskilder.....	103
<b>6 Tips til deg som skal leie bolig.....</b>	<b>107</b>
Avslutning.....	112

# Innledning

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Å ha en trygg og god bolig er en menneskerett. I tillegg til en ordnet økonomi, en meningsfull hverdag og kontakt med andre er bolig viktig for at folk skal oppleve god psykisk helse og livskvalitet.

– Kommunene skal bygge opp tjenester som gir innbyggerne varige, gode botilbud i stedet for kortvarige bostedsløsinger.

Regjeringen lanserte nylig en boligsosial strategi for perioden 2021–2024. Her oppfordres kommunene til å bygge opp tjenester som gir innbyggerne varige, gode botilbud, i stedet for kortvarige løsninger. Det er også et mål at ingen skal være bostedsløse.

Boligsosialt arbeid kan beskrives som et nytt område innen norsk velferdspolitik. Kunnskap og kompetanse er nødvendig, for å kunne tilby gode, boligsosiale tjenester. Vi i NAPHA har laget dette temaheftet for å gi konkrete tips og inspirasjon til dere som jobber med boligsosialt arbeid for personer med samtidige psykisk helse- og rusutfordringer.

## **Stort faglig engasjement, men også en del spørsmål**

De fleste årsverk i kommunale tjenester for denne målgruppen er knyttet til bo- og oppfølgingstjenester. I kontakten vi har med brukere, ansatte og ledere i kommuner over hele landet, ser vi stort faglig engasjement, mye kunnskap og mange eksempler på koordinerte og helhetlige tjenestetilbud, innrettet mot brukernes behov.

Samtidig erkjenner vi at det er stor variasjon i tilbudene. Mange lurer på hvordan de kan hjelpe brukergruppen på en best mulig måte.



### **Gode eksempler fra kommuner**

NAPHA ønsker å inspirere til godt boligsosialt arbeid, der ansatte, brukere og ledere i ulike deler av tjenestetilbudet jobber godt sammen. Det er utviklet mange gode metoder, modeller og tjenester. Gjennom forskning og erfaring vet man en god del om hva som fungerer, og vi anbefaler at kommunene tar i bruk slike metoder og modeller, når de skal planlegge sitt boligsosiale arbeid.

I heftets kapittel 3 kan dere lese om hvordan noen kommuner jobber med ulike metoder og modeller. Både politiske, økonomiske og sosiale forhold kan bidra til økt bostedsløshet, og sammenhenger mellom praksis, politikk og lovverk belyses i kapittel 2.

Arbeidsmiljø og kompetanseheving er tema i kapittel 4. For øvrig har vi invitert spennende bidragsytere til å skrive om blant annet hjelpsomme handlinger, bomiljøarbeid og recovery. Sistnevnte tema har fått plass i kapittel 1, sammen med brukermedvirkning.

### **Tilpassede løsninger**

Kontinuerlige tilbakemeldinger fra brukerne bør ligge til grunn for det boligsosiale arbeidet, og evalueringer og tilbakemeldingsverktøy er beskrevet i kapittel 5

Den verdensomspennende covid-19-pandemien vi nå står i, gjør hverdagen særskilt utfordrende, både for de som skal motta og yte tjenester. I heftet kan dere også lese noen råd om dette.

God lesning!

# Myter og fakta om bostedsløse

**Det verserer mange myter og stereotyper om bostedsløshet. Dette er problematisk, for det bidrar til å stigmatisere mennesker som allerede er marginalisert.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Totalt sett er mytene om bostedsløshet generaliseringer av en mer komplisert virkelighet. Vi må slå hull på disse mytene for å kunne arbeide med spørsmålet om bostedsløshet på en god måte og skape et samfunn der alle får den støtten og hjelpen de trenger.

## **Myte 1: Folk velger å være bostedsløse**

**Fakta:** En rekke forskjellige faktorer kan bidra til at mennesker blir bostedsløse. Her er noen av hindringene som kan føre til dette.

- Utkastelse
- Mangel på rimelige boliger
- Utfordring med psykiske problemer eller avhengighet, noe som gjør det vanskelig å opprettholde en bolig

## **Myte 2: Folk som opplever bostedsløshet, er late**

**Fakta:** Mange bostedsløse er stadig på jakt etter livets nødvendigheter, som mat, husly og en inntektskilde, rett og slett for å overleve.

Det å søke etter en jobb kan være mer utfordrende for denne gruppen enn for andre, for eksempel fordi de mangler telefon, datamaskin eller fast adresse.

## **Myte 4: Mennesker som opplever bostedsløshet, burde bare finne seg en jobb**

**Fakta:** Det er mye vanskeligere å finne en jobb når du ikke har et fast sted å bo. Noen av utfordringene: mangel på fast adresse, dusj og vaskemuligheter, mangel på transport.

## **Myte 5: Det er nok av tjenester for å hjelpe dem som opplever bostedsløshet**

**Fakta:** Det finnes tjenester, men mange av disse fokuserer på akutte løsninger som kortvarige overnattinger og matpenger. For mennesker som prøver å unnsnippe en syklus av fattigdom og bostedsløshet, er midlertidig hjelp ikke tilstrekkelig.

Det er viktig å fokusere på tverrfaglig arbeid, inkludert antistigmaarbeid. ●



# Nyhet: Animasjonsfilmer fra NAPHA om boligsosialt arbeid, brukermedvirkning og Housing First

TEKST: KRISTIN MJÅSET HJERTØ, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA



## Om brukermedvirkning

Filmen handler om at hvert enkelt menneske er ekspert på sitt eget liv, det gjelder også de som har tatt noen dårlige livsvalg.

Fagfolk må lytte til den enkelte og godta personens ekspertise, selv om det av og til kan være en krevende øvelse. Brukeren kan ta valg man selv ikke ville tatt, og som man er uenig i. Det må fagfolk tåle.

En bruker som får bestemme eller velge selv, får bekreftet sin egenverdi. Slik kan man skape reell brukermedvirkning.

Se filmen om brukermedvirkning på [napha.no](http://napha.no)

## Om Housing First

Filmen gir et innblikk i hva som er viktig når man skal stable et liv på beina, har falt utenfor og er bostedsløs.

Housing First er en grundig dokumentert modell hvor det først fokuseres på å få fundamentet på plass – riktig bolig.

Filmen viser de fem viktigste prinsippene i modellen:

1. Vi gir umiddelbar tilgang til fast bolig – uten krav om rusfrihet eller behandling.
2. Vi tar hensyn til deltakerens ønsker for bolig og tjenester.
3. Vår praksis skal støtte en recovery-prosess.
4. Støtten og tjenestene er ikke avgrenset i tid, men styres av brukerens behov og ønsker.
5. Bosituasjonen skal gi støtte til sosial integrering og samfunnsdeltakelse.

Se filmen om Housing First på [napha.no](http://napha.no)

## Om boligsosialt arbeid

Filmen gir et innblikk i hva et hjem kan bety, nemlig et sted hvor DU bestemmer, med privatliv, trygghet og forutsigbarhet.

Mange som strever med rus og psykisk uhelse, har behov for hjelp av kommunen til å få et sted å bo og for at boligen skal føles som et hjem. Gjennom godt boligsosialt arbeid kan vi bidra til akkurat dette og hjelpe mennesker med å skape en trygg base for livet.

Derfor er boligsosialt arbeid grunnleggende viktig i det kommunale arbeidet.

Se filmen om boligsosialt arbeid på [napha.no](http://napha.no)

Bruk gjerne filmene på fagdager, i undervisning og lignende

A person is performing a handstand on a dark rock in the foreground. The person is wearing a patterned long-sleeved shirt and dark pants. Their legs are spread wide in the air, and their arms are extended upwards. The background shows a vast ocean under a sunset sky with warm orange and yellow tones near the horizon and a clear blue sky above. The overall mood is one of balance and achievement.

1

## BRUKERMEDVIRKNING OG RECOVERY

### Fagfolk skal fremme tro, håp og optimisme

Mange hjelpere har et for pessimistisk syn på framtida til brukere med alvorlige og langvarige rus- og/eller psykiske helseproblemer. Forskning viser at brukere opplever betydelig bedring på mange livsområder, innhenter seg og blir bra.

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

**AKTUELT:** Recovery handler om å ta steg for å realisere drømmen om et vanlig liv. Det skjer ofte at hjelpernes holdninger utfordres i møte med virkeligheten.

FOTO: [www.colourbox.com](http://www.colourbox.com)

De fleste får kontroll over sine problemer og lever gode liv, med de erfaringene livet har brakt med seg. Å bli rammet av alvorlig psykisk lidelse eller rusavhengighet kan påvirke mye. Den psykiske smerten, suget etter rus som aldri forsvinner, tapet over det som forsvant og forvirringen over livet, kan være ytterst belastende for den enkelte og deres pårørende, og dager kan forsvinne i rus, fortvilelse eller inaktivitet.

Noen mister sine tidligere interesser og kontakten med viktige livsarenaer som skole, arbeid, nettverk og nærmiljø. Troen på lindring eller bedring kan etter hvert virke som en fjern drøm.

### **Fordommer og stigma blir «annen lidelse»**

Når brukere snakker om sine erfaringer med å ha det vanskelig over tid, bruker de ofte formuleringer som «livet har stoppet opp», «kommer meg ikke videre» eller at de «befinner seg på kanten av livet». Mange opplever i tillegg å «bli fryst ut», «sett ned på» eller være ekskludert fra samfunnet. Noen brukere snakker om at fordommer og stigma fra omgivelsene utgjør «deres andre lidelse».

Fagfolk innen psykisk helsefeltet har tradisjonelt inntatt et pessimistisk syn på mulighetene for bedring for personer med alvorlige rus- og/eller psykiske helseproblemer. Dette synet understøttes imidlertid ikke av forskningslitteraturen, som tvert om viser at mange mennesker med alvorlige psykiske lidelser kommer seg og opplever bedring.

### **Viktig å fremme håp**

Med tanke på de store konsekvensene problemene har for den enkelte, deres pårørende og omgivelsene rundt, er det ytterst viktig å fremme håp og tro på at mange ting i livet kan bli bedre etter hvert. Fagfolk har et stort etisk og faglig ansvar i denne sammenheng.

Troen på at alle mennesker kan vokse, utvikle seg og få et bedre liv, er helt grunnleggende innen recovery-tenkningen. Recovery handler om at den enkelte på ny finner kontroll og får myndighet over eget liv og kan utvikle seg på tross av belastningene i livet.

Det handler ikke nødvendigvis om å bli kvitt alle problemer, men å rette oppmerksomheten mot andre forhold i livet enn bare symptomer og psykiske plager. Det handler om hva man gjør for å leve et godt liv, hvordan man opplever en god psykisk helse, eller hvordan man håndterer livets kriser og problemer.

### **Den enkelte definerer selv sine mål og behov**

Recovery kan sees på som en holdning som fremmer tro og muligheter for å kunne leve meningsfulle og tilfredsstillende liv, selv om man har alvorlige rus- og/eller psykiske problemer. Recovery er ingen tjenestemodell eller behandlingsintervensjon, men knytter seg til hva som skaper håp og mening i den enkeltes liv.

Måten hjelpeapparatet fremmer recovery på, blir reflektert gjennom dets verdier, strategier, prosedyrer, journaler og daglige praksis.

En recovery-orientert praksis handler om hva fagpersonene gjør for å støtte opp under brukerens egen

bedringsprosess. Et hovedanliggende i denne praksisen er at man beveger seg fra «pasientorientert» til «personorientert» hjelp, der den enkelte selv definerer sine mål og behov. Oppmerksomheten rettes mot individet i vedkommendes sosiale sammenhenger istedenfor mot reduksjon av individuelle symptomer.

### Oppmerksomhet rettes også mot omgivelsene

Fagfolk, familie og venner kan alle noen ganger bli overbeskyttende eller pessimistiske med tanke på hva brukerne evner å oppnå i livet. Recovery-orientert praksis utfordrer slike holdninger. Den individuelle bedringsprosessen er dypt personlig og unik, men samtidig også avhengig av grunnleggende forhold i livet som bosituasjon, nærmiljø, arbeidsmuligheter og sosial tilhørighet.

Hjelperens rolle er å støtte brukeren i å oppnå de mål vedkommende setter seg på livets ulike arenaer. Oppmerksomheten rettes ikke nødvendigvis bare mot brukeren selv, men også mot forhold i omgivelsene som bidrar til å skape betingelsene for den enkeltes livsutfoldelse. Det handler i bunn og grunn om å anerkjenne og stimulere den enkeltes evner, muligheter, mål og drømmer her i livet. ●

### Gode råd

- Fagfolk skal være bærere av håp om at problemer kan håndteres og livet kan bli bedre.
- Spør brukerne om hva de ønsker med livet, og støtt tilgangen til personlig utvikling.
- Anvend brukernes egne ressurser og ressursene som finnes i omgivelser og nettverk.

### Les mer

- Slade, Mike (2017): *100 råd som fremmer recovery. En veileder for psykisk helsepersonell*
- Bøe, T.D. & Thomassen, A. (2017). *Psykisk helsearbeid: Å skape rom for hverandre*. 3. utgave. Universitetsforlaget.
- Socialstyrelsen Danmark (2021): *Faglig ledelse af en recovery-orientert rehabiliterende indsats: Syv retningsgivende prinsipper for faglig ledelse i socialpsykiatrien*

### KILDER

Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J. & Slade, M. (2011). A conceptual framework for personal recovery in mental health: systematic review and narrative synthesis. *Br. J. Psychiatry* 2011, 199:445–52

Borg, M. & Karlsson, B., Stenhammer A. (2013). *Recoveryorienterte praksiser. En systematisk kunnskapssammenstilling*. Trondheim: Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid

Helsedirektoratet (2014). *Sammen om mestring – Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne*. Oslo: Helsedirektoratet. IS-2076. Tilgjengelig fra: <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/sammen-om-mestring-veileder-i-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeidfor-voksne>

Borg, M. & Topor, A. (2003). *Virksomme relasjoner: Om bedringsprosesser ved alvorlige psykiske lidelser*. Oslo: Kommuneforlaget.

# Recovery, for meg, handler om å leve et liv

- Det er jeg som vet hva jeg trenger. Lytt derfor nøye til meg før vi sammen finner veien videre.

TEKST: TOMMY SJÅFJELL, VERNEPLEIER OG BRUKERREPRESENTANT FRA A-LARM

Livet gir smerte og arr for oss alle, utfordringene vi opplever i livet blir ikke borte bare fordi man blir rusfri eller får en bedre psykisk helse. For noen år siden var jeg skråsikker på at recovery handlet om at jeg fikk det bedre. At bare jeg ble rusfri og fikk meg jobb, ville alt bli bra.

I dag mener jeg at recovery handler om å ha det så bra jeg kan ut fra premissene livet gir meg. Jeg vil, som alle andre, oppleve tunge dager. For meg handler recovery om to ting; om hvordan jeg har det inni meg, og om hvordan jeg fungerer i ulike sosiale fellesskap. Det handler om samspillet mellom meg, tjenestene og fellesskapene jeg er en del av, og hvordan dette påvirker mine forutsetninger for å ha et godt liv.

## Eierskap og nytteverdi henger sammen

15 år etter at jeg gikk ut døra etter min siste behandling, måtte jeg høsten 2020 oppsøke behandling på ny. Jeg går i behandling for å unngå tilbakefall og vil gjøre det så lenge jeg føler det er nyttig for meg. Jeg vet at jeg er privilegert fordi jeg mottar behandling på mine premisser, min stemme betyr noe.



Tommy Sjøfjell

Hvorfor er det relevant i et temahefte om boliger at jeg går i behandling? Det er relevant fordi sammenhengen mellom eierskap i løsningen og nytteverdien behandlingen har for meg, er stor. Slik er det også i boligsosial oppfølging.

Det må være på mine premisser, ellers har det liten verdi for meg.



**VIKTIG:** Recovery og forebygging er to sider av samme sak. Det handler om å legge til rette for en meningsfull hverdag, aktiviteter og gode relasjoner. Det gjøres best ved å møte oss der vi er.  
FOTO: [www.colourbox.com](http://www.colourbox.com)

## Gi oss reelle valgmuligheter

Innimellom tenker jeg at vi burde snakket mye mer om tjenestenes evne til tilpasning og omsorg, og litt mindre om brukers boevne. For mange brukere har dårlig tilpasset bolig og tjenester.

Jeg har vært privilegert og har aldri bodd i kommunale boliger eller hatt oppfølging hjemme. Jeg vet imidlertid at om noen skulle fulgt meg opp hjemme, måtte det vært på mine premisser. Hjelpere må gi meg reelle valgmuligheter for at jeg skal kunne nyttiggjøre meg hjelpen. Fagpersoner måtte møtt meg der jeg var, på mine ønsker og behov. Så er det slik at jeg forstår at ikke alle ønsker kan innfris, men da vil

jeg vite hvorfor.

Mange i helse- og sosialfeltet har et forhold til Søren Kierkegaard og hans tanker om hjelpekunst fra 1800-tallet. Jeg tror vi trygt kan si at han var forut for sin tid når han beskrev «den andres» behov. Jeg mener teksten har like stor verdi i dagens helse- og sosialtjenester.

Hjelpekunsten er brukervennlig og recovery-orientert. For meg løfter teksten betydningen av å jobbe på brukers premisser samt av å ha nysgjerrighet for brukerens opplevelse.

*«At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjelpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden.*

*For i Sandhed at kunne hjelpe en Anden, maa jeg forstaae mere end han – men dog vel først og fremmest forstaae det, han forstaaer. Naar jeg ikke gjør det, saa hjælper min Mere-Forstaaen ham slet ikke.»*

Søren Kierkegaard (1813–55) (1)

Kierkegaard, S. Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed. I: Kierkegaard S. *Samlede værker*. Bd. 18. København: Gyldendal, 1994.

### Behandleren er mitt valg

Min tidligere fastlege er i dag behandler på mitt lokale DPS. Jeg fikk legen til å skrive i henvisningen at jeg ønsket henne. Da jeg fikk henne som behandler, var mye gjort for min del. Det handler ikke om at hun er bedre enn andre, men fordi det er en relasjon, et samarbeid og en løsning jeg har valgt.

Gjennom dette valget har jeg forpliktet meg, og sagt at jeg tror hun kan hjelpe meg. Jeg får eierskap til og medansvar i behandlingen. Dette har

betydning for utfall av samtalene og kvaliteten på tjenesten jeg mottar. Om jeg ikke hadde fått henne, ville det vært viktig for meg å få en logisk forklaring på årsaken. Jeg burde dessuten fått et valg mellom noen andre som kunne følge meg opp. Litt likt som når jeg velger fastlege, for nå er behandler viktigere enn fastlege for meg.

### Meningsfull hverdag og gode relasjoner

Vi vet i dag mye om hva som hjelper når mennesker strever. Jeg har nevnt verdien av valgfrihet, brukermedvirkning og eierskap til løsningene som finnes. Imidlertid kommer vi ikke bort fra verdien av det å klare å skape seg ny mening, der man føler tilhørighet til lokalmiljø og samfunn.

En meningsfull hverdag, aktiviteter og gode relasjoner kan skape håp om en bedre fremtid. Fagpersoners rolle er å legge til rette for dette. Det gjøres best ved å møte oss der vi er. Så enkelt og så komplisert er det. ●

### Gode råd

**På brukers premisser:** Spør bruker: «Hvem er du, hva kan jeg hjelpe deg med?» Ta Kierkegaard på alvor!

**Åpen, nysgjerrig og personlig:** Tør å vis deg frem som person og menneske. Vær nysgjerrige på brukerne, på den gode måten.

### Sosialt, faglig og etisk engasjement:

Engasjer dere i lokal og nasjonal bolig- og ruspolitikk. Samarbeid med politikere, fag og brukerorganisasjoner. Still dere selv kontinuerlig spørsmål, om praksisen dere er en del av, er faglig og etisk forsvarlig.

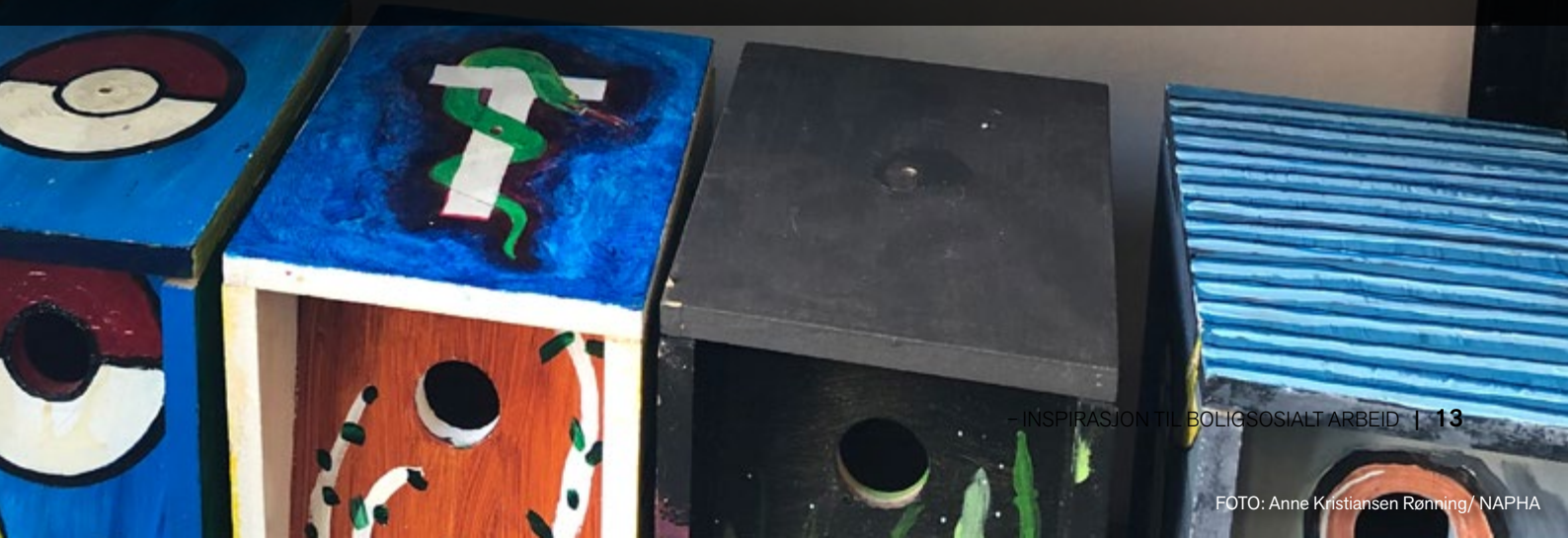
*KILDE: Tommy Sjøfjell*



## OSLO: Flexbo og Oslokassa

– Brukerne våre lager fuglekasser som smykker Oslo, sier teamleder Mathias Estensen, som jobber i Flexbo i bydel St. Hanshaugen i Oslo.

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA





**KORONATILTAK:** Tiltaket Oslokassa DiglTer et direkte resultat av pandemien og er særlig ønsket fra våre yngre brukere, sier erfaringskonsulent Jonatan Hol. FOTO: Bydel St. Hanshaugen, avdeling Flexbo



**SYNLIGGJØR-** «Gjengen» bidrar til en økt oppmerksomhet om elvas miljøbetydning, sier teamleder Mathias Estensen.

FOTO: Bydel St. Hanshaugen, avd. Flexbo

Sammen med sine kollegaer i seksjonen organiserer han aktivitetstilbud for personer med langvarige og alvorlige rus- og psykiske lidelser. – Det er hyggelig å se at fuglekassene blir lagt merke til blant folk, og at vi opplever å være til nytte for alle byens innbyggere. Det inkluderer også fuglene, sier en av deltakerne mens vi rusler langs Akerselva, der mange av kassene befinner seg.

– Kunstnerne våre er utrolig dyktige!

– Å lage fuglekasser krever skills og kreativitet, sier Estensen og forteller at flere av deltakerne har erfaring med håndverk og andre kreative kulturuttrykk. Denne kompetansen kommer godt med når byen skal pyntes til glede for alle. Hans kollega, Pål Rugsveen, forteller videre at tiltaket dessuten treffer godt i en tid der grønne lunger i byen forsvinner og artsmangfoldet reduseres.

– Det er stas å se sin egen kasse bli bebodd av en meisefamilie.

### – Vi vet at vi gjør noe bra

– Gjengen er utstyrt med inspeksjonskamera og har god oversikt over hvilke kasser som har reir, egg, fugl, som er tomme, eller som må tømmes. Det er jo stor stas å se sin egen kasse bli bebodd av en liten meisefamilie, og da vekkes ofte ansvarsfølelsen også, forteller Estensen.

– Vi ser ofte at de får et eierforhold til sin kasse, drar ut og følger med på den. Når de ser at det flyr fugler inn og ut av kassene deres, får de lyst til å lage flere. Fuglekassene er tydeligvis noe mange finner givende og meningsfullt.

Fuglekassene er et av flere tilbud Flexbo har for sine 75 brukere. Estensen påpeker at innholdet i tilbudene er utviklet i samarbeid med brukerne – og ikke laget for dem.

– Ikke alle brukerne har en klar idé på forhånd om hva de ønsker å fylle dagene med, men gjennom godt



relasjonsarbeid, tid og timing, opplever vi at brukere setter ord på hva de kan tenke seg å gjøre. Det gjelder også brukere i aktiv rus eller trøblete livssituasjoner. Så blir det vår oppgave å tilrettelegge for at det kan skje, sier Estensen.

– Vi vet at vi gjør noe bra når brukere forteller at tiltakene betyr enormt mye for deres liv og selvrespekt.

### **Aldri vært alternativ å stenge**

Det mest populære tiltaket er «Gjengen langs elva», som rydder skrot og søppel langs byens hovedpulsåre, Akerselva.

– «Gjengen» bidrar til en økt oppmerksomhet om elvas miljøbetydning for byens innbyggere, og de får massevis av positive tilbakemeldinger fra folk som ferdes langs elva. Andre tiltak i Flexbo er bl.a. akvarium, eksotiske planter, flaggermuskasser og kontordekorasjon til en stor næringsaktør. Oslokassa, med alle sine synergiefeker, er brukernes bidrag til byen, forteller Estensen.

Til tross for pandemien som dominerte året som gikk, har alle tiltakene, med små smittevernjusteringer, blitt gjennomført som planlagt i 2020.

– Vi vet at isolasjon og ensomhet er et stort problem for mange, og det har derfor aldri vært noe alternativ å stenge tiltakene.

### **Film, musikk og podkast**

Erfaringskonsulent Jonathan Hol forteller at deres nyeste tiltak er Oslokassa DigIT, hvor brukere får muligheten til å lage film, musikk, podkast og strømme-webinarer.

– Tiltaket er et direkte resultat av pandemien og er særlig ønsket fra våre yngre brukere. Gjennom DigIT kan vi strømme webinarer av høy kvalitet og lage

små info- og reklamefilmer. I tillegg tar vi imot brukt pc-utstyr som vi istandsetter og deler ut til utsatte familier i bydelen, sier han.

### **Utforsker ønsker, mål og drømmer**

En essensiell del av oppfølgingstilbudet ved Flexbo i bydel St. Hanshaugen handler om det som skjer utenfor boligen, forklarer Estensen.

– Som booppfølger er det positivt å ha flere innsatsområder enn kun oppgaver knyttet til hjemmet. Når vi følger brukerne rundt omkring til ulike gjøremål, går, sykler eller kjører bil, skjer det ofte noe med relasjonen. Vi opplever at brukerne åpner opp om ting de ellers snakker lite om.

– Vi blir bedre kjent med hverandre og kan utforske ønsker, mål og drømmer brukeren har for hverdagen og sin framtid. Det er like viktig som å korrigere atferd eller påpeke feil og mangler i hjemmet. ●

### **Bydel St. Hanshaugen, avdeling Flexbo**

- Tilbyr bolig og bo-oppfølging for personer med langvarige og alvorlige rus- og psykiske lidelser og historikk med uforutsigbar/destruktiv atferd
- Følger opp ca. 75 brukere som bor i selvstendige og samlokaliserte boliger med personalbase
- 10 årsverk jobber i seksjonen
- Målgruppen er ofte personer som de andre bydelene eller velferdsetaten ikke har klart å romme/bosette, og som heller ikke har nyttiggjort seg av utenbys private tilbud
- I gjennomsnitt deltar 25–30 brukere på ukentlig basis på de ulike tiltakene. De andre deltar sjeldnere eller driver aktiviteter i egen regi

# Betydningen av hjelpsomme handlinger

Flere studier viser at kvaliteten på profesjonelle relasjoner betyr mye for brukernes bedringsprosesser. Det viktigste er å bli sett og respektert og å bli møtt som et likeverdig menneske.

TEKST: GUNHILD RUUD LINDVIG, INSTITUTT FOR PSYKOSOSIAL HELSE, UIA



**HJELPE:** Gode handlinger betyr mer enn vi aner. Det gjelder også i relasjonen mellom en tjenesteyter og en beboer.

FOTO: Rème Walle on Unsplash.

I mitt doktorgradsprosjekt, Hjelpsomme relasjoner i bofellesskap (2017–2020), hvor jeg utforsket profesjonelle relasjoner som beboere i bofellesskap opplevde som hjelpsomme, fant jeg det samme. Men jeg fant også noe mer. De hjelpsomme ansatte som ble beskrevet, utførte en rekke hjelpsomme *handling*er.

Beboerne beskrev fire ulike (men overlappende) «former» for handlinger:

- 1) Små menneskelige handlinger (som å si god morgen på en hyggelig måte)
- 2) Handlinger som fylte dagene med vennskap (som å gå på kino eller trene sammen)

3) Hjelp til selvhjelp (den ansatte utførte en handling først på vegne av og så sammen med beboeren, før beboeren gjorde handlingen selv, med den ansatte til stede)

4) «Store» og krevende handlinger (som å kjempe i «systemet» for ivaretagelse av beboerens rettigheter)

## Mange store effekter

Beboerne ble også spurt om hvilken betydning disse hjelpsomme ansatte og handlingene deres hadde i hverdagen og livet. Da beskrev de alt fra forbedret psykisk og fysisk helse og økt omsorg for seg selv til rusfrihet, bedre økonomi og mer egnede boforhold.

Lite av dette kunne beboerne oppnådd uten disse hjelpsomme ansattes vilje til å brette opp ermene og gjøre de handlingene som beboerne ikke hadde forutsetninger for å gjøre selv.

## Trenger noen som tar kampen

Disse forskningsfunnene burde ikke overraske. Alle mennesker er avhengige av noen å være sammen med, og å gjøre noe sammen med, for å ha god helse. For å kunne være glad i oss selv trenger vi gode relasjoner til noen som vil oss vel.

Noen ganger er også livet så vanskelig, og egne ressurser så utilgjengelige at vi trenger noen som tar kampen på våre vegne, som når man for eksempel er alvorlig syk og trenger en ytelse fra NAV. ●

## Tips for godt bo- og nærmiljøarbeid

**De fleste av oss har preferanser for hvor vi ønsker å bo, og for hvilke omgivelser vi trives best i. Slik er det også for personer med rus- og psykiske helseproblemer.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Gode, stabile bomiljø er viktig for alle. Når brukere blir spurt om hvor de ønsker å bo, svarer de fleste at de ønsker å bo selvstendig, i spredte boliger i helt vanlige bomiljø. Det bør også være utgangspunktet for det boligsosiale arbeidet i kommunene og botilbudene som etableres.

Omfang, sammensetting og størrelse på botilbudene som etableres, bør nøye vurderes opp mot den enkeltes behov for selvstendighet, privatliv og sosial integrasjon.

### Viktig å ta sosiale hensyn

For noen brukere kan det være viktig å ta sosiale hensyn med tanke på beliggenhet og bomiljø. Nærmiljø preget av sosial uro eller kriminalitet er noe de færreste ønsker seg, og ikke minst for personer med alvorlige psykiske vansker kan slike forhold bidra til å forverre en sårbar psykisk helse.

På samme måte kan bomiljø preget av omfattende rusmiddelbruk ødelegge for dem som ønsker seg bort

fra rusmiljøets påvirkning eller har rusfrihet som mål.

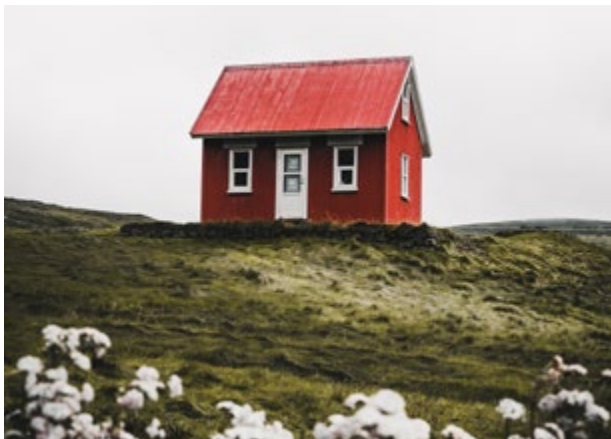
### Viktige miljøfaktorer

Andre brukere er mer robuste med tanke på omgivelsene, men også for disse kan beliggenhet, sammensetting av beboere og nærmiljø være av stor betydning for deres livskvalitet.

Nærhet til butikker, kaféer, væresteder, fritidstilbud og offentlige tjenester er for de fleste viktige miljøfaktorer for mestringsopplevelser i hverdagen, selvhjelpenhet og sosialisering. Slike hensyn er også nødvendige å vurdere i det helhetlige arbeidet. ●

### Gode råd

- Ha oversikt over forholdene i bo- og nærmiljøet.
- Kartlegg forholdene i utsatte bo- og nærmiljøområder.
- Tenk sammensetting av beboere dersom samlokalisering.



**VENDEPUNKT:** Å flytte inn i egen bolig kan bli en ny start.

FOTO: Luke Stackpoole on Unsplash.

## Boligen, et sted for hverdagsliv og recovery

Å kunne skape seg et trygt og godt hjem kan være en viktig bedringsprosess i seg selv. Det gir forutsigbarhet og styrker identiteten og den sosiale tilhørigheten.

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

## Viktige hverdagsarenaer

**Mange personer med rus- og/eller psykiske problemer opplever utenforskap og mangel på tilhørighet. Legg til rette for at de kan leve gode og selvstendige liv der de bor.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Undersøkelser viser at mange i denne gruppen skårer lavt på sentrale levekårsområder som bosituasjon, utdanning, arbeid, økonomi og sosiale nettverk. Hvert enkelt levekårsområde kan ha stor påvirkning på den enkeltes livskvalitet, og den samlede byrden kan for mange virke uutholdelig og bidra til å forverre problemene man i utgangspunktet hadde.

### Å delta som fullverdig borger

Psykisk helsearbeid handler om å legge til rette for at de kan leve et godt og selvstendig liv i samfunnet de tilhører. Det er i hverdagen folk lever sine liv, og det er i hverdagen rus- og psykisk helsearbeid

finner sted. Det handler om å ha et godt sted å bo, nok penger til å leve av, noe meningsfullt å gjøre og muligheten til å delta som fullverdig borger i fellesskapet vi er del av.

Gjennom hverdagsaktiviteter i boligen, i nærmiljøet, på arbeidsplassen eller på treffstedet kan den enkelte føle seg inkludert og nyttig, bli akseptert, mestre oppgaver og oppleve seg som et menneske like verdifull som alle andre.

### Positiv identitet

Vendepunkter i livet er sjeldent et resultat av spesifikke metoder eller behandlingsintervensjoner, men

Dette kan igjen gi energi til innsats på andre livsområder. Det finnes flere eksempler på at det å flytte inn i egen bolig ble et vendepunkt for den enkelte, særlig hvis man har noen som «heier på en» og hjelper en å finne seg til rette.

Det kan utløse positive opplevelser i form av økt fungering, mer mestring i hverdagen og bedre livskvalitet. Tilgang på bolig er viktig for alle, selv om et godt og ordnet boforhold ikke nødvendigvis løser livets øvrige problemer. ●

knytter seg i første rekke til daglige gjøremål og betydningsfulle relasjoner.

Å støtte den enkeltes personlige bedringsprosesser handler om å utvikle verdsatte sosiale roller og en positiv identitet. Dette skjer først og fremst gjennom hverdagslige aktiviteter. I rammeverket for en recovery-orientert praksis trekkes tilhørighet, håp, identitet, mening og empowerment fram som sentrale dimensjoner. ●

### Gode råd

- Jobb for at brukeren skal ha et godt sted å bo, nok penger til å leve av, noe meningsfullt å gjøre og muligheten til å delta som fullverdig borger i fellesskapet.
- Jobb med å utvikle verdsatte sosiale roller og en positiv identitet. Dette kan gjøres gjennom hverdagslige aktiviteter og kontakten med egne barn, familie og pårørende, naboer, venner, kollegaer på arbeids- eller aktivitetssenteret osv.

### Gode råd

- Støtt brukerens egne ønsker og preferanser ved valg av bolig, innredning og innbo.
- Sørg for tett og god oppfølging i overgangssituasjoner (inn-/utflytting) og ved kriser.
- Gi råd, veiledning og opplæring i daglige gjøremål. Praktisk bistand tilpasses brukerens behov og livssituasjon.

- Legg til rette for at bruker får anledning til å fylle dagene med meningsfullt innhold. Bruk tilbudene i lokalsamfunnet og lag nye dersom de ikke finnes.

### KILDER

*Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2020: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene (SINTEF, 2020).*

Wampold, B.E. (2010). The research evidence for the common factors models: A historically situated perspective. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (eds.), *The heart and soul of change: Delivering what works in therapy* (p. 49–81). American Psychological Association.

Boing, S. & Ravndal, E. (2009). Living in a maze: Health, well-being and coping in young non-western men in Scandinavian experiencing substance abuse and suicidal behaviour. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 4(1), 4–16.

Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J. & Slade, M. (2011). A conceptual framework for personal recovery in mental health: systematic review and narrative synthesis. *Br. J. Psychiatry* 2011, 199:445–52.

## Den nødvendige bilen

Framkomstmiddelet med fire hjul er noe både brukere og hjelpere i bofellesskap synes det er svært viktig å ha tilgang til for at hjelpen skal bli skikkelig god.

TEKST: GUNHILD RUUD LINDVIG, INSTITUTT FOR PSYKOSOSIAL HELSE, UIA

KJEKT Å HA: Å komme seg ut fra bofellesskapet og puste er nødvendig iblant. For å få til det bør man ha en bil.

FOTO: [www.colourbox.com](http://www.colourbox.com)

Sju beboere og ni av deres primærkontakter ble, i et forskningsprosjekt om relasjonene mellom dem (Hjelpsomme relasjoner i bofellesskap (2017-2020); Lindvig, Topor, Bøe & Larsen, 2019, 2020a, 2020b) spurt om det var noe de savnet eller ønsket å gjøre mer av. Begge grupper savnet større tilgang til bil.

Beboerne, som ikke kunne kjøre selv, ønsket blant annet å bli kjørt til butikk og timeavtaler. I tillegg beskrev begge grupper bilen som et rom for godt samvær og som en mulighet til å komme seg ut og vekk når hverdagen i bofellesskapet ble for krevende.

### Sentrale spørsmål

I de aktuelle bofellesskapene framstod bilbruken som restriktiv. Dette så i hovedsak ut til å være styrt av to forhold: økonomi og rådende idealer, som uavhengighet og selvstendighet.

På bakgrunn av forskningsprosjektet finner jeg det betimelig å spørre: Hvor sentralt står idealet om brukermedvirkning når beslutninger om bilbruk i boligsosialt arbeid tas? Hvem skal definere om det å bli kjørt til butikken er helsefremmende eller uheldig? Trumfer for eksempel målet om selvstendighet mulighetene for økonomisk storhandel? Hva med målet om normaliserte levekår?

### En god type samvær

Bilen som framkomstmiddel er et ganske alminnelig gode. Og hva med bilen som særegent samværsrom? Bilen tilbyr et samvær hvor man er tett på hverandre uten øyekontakt. Det skiftende landskapet utenfor innbyr til naturlige pauser i samtalen, som kan handle om vanskelige ting. Og underveis, i den uplanlagte tiden mot et mål, kan alt skje.

Og noen ganger er det fint bare å kjøre, eller bli kjørt, uten å ha noe annet mål enn selve kjøreturen. Eller? ●

### KILDER

Lindvig, G.R., Larsen, I.B., Topor, A. & Bøe, T.D. (2019). «It's not just a lot of words». A qualitative exploration of residents' descriptions of helpful relationships in supportive housing. *European Journal of Social Work*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1682523>

Lindvig, G.R., Topor, A., Bøe, T.D. & Larsen, I.B. (2020a). «I will never forget him». A qualitative exploration of staff descriptions of helpful relationships in supportive housing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 2020(00), 1–9. <https://doi.org/10.1111/jpm.12673>

Lindvig, G.R., Topor, A., Bøe, T.D. & Larsen, I.B. (2020b). Bofellesskap, bil og relasjoner. En utforskning av ansattes og beboeres erfaringer med og ønsker om bilbruk. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 6(3), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.18261/issn.2387-5984-2020-03-07>

# Legg til rette for fellesskap og samfunnsdeltakelse

**Mennesket er et grunnleggende sosialt vesen som trenger kontakt og samvær med andre. Gjennom relasjoner til våre medmennesker får vi bekreftelse på oss selv og utvikler oss.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Familie, nærmiljø, arbeid og lokalsamfunn er vanligvis de mest sentrale sosiale arenaene. Personer med rus- og psykiske helseproblemer kan ha liten tilknytning til disse arenaene og opplever større grad av utenforskap enn andre.

BrukerPlan, som kartlegger levekårene for kommunale tjenestemottakere av rus- og psykiske helse-tjenester, viser at arbeid og meningsfulle aktiviteter er levekårsområdet med lavest skår. Tallene fra 2019 viser for eksempel at 4 av 10 brukere med RoP-problemer er i svært liten eller ingen form for meningsfull aktivitet. Det er bekymringsfullt med tanke på hvor viktige slike hverdagsaktiviteter er for den enkeltes livskvalitet og for vårt fellesskap.

## Mange grunner

Årsakene til problemene er ofte sammensatte og kan handle om alt fra stigmatisering til manglende utdanning, brutte relasjoner, dårlig økonomi, sosial angst, kommunikasjonsvansker osv. Utenforskapet kan forsterke den enkeltes opplevelse av isolasjon og ensomhet.

Nære relasjoner, sosiale møteplasser og gode sosiale nettverk kan både bidra til å forebygge ensomhet og psykiske problemer og være til god hjelp og støtte

hvis problemene har oppstått. Å kartlegge brukerens sosiale nettverk er en viktig del av det sosiale integrasjonsarbeidet. I nettverket kan det finnes uutnyttede ressurser som kan bidra med hjelp, støtte og raskere tilfriskning.

## Ofte finnes det flere tilbud enn man tror

Å legge til rette for sosiale fellesskap og meningsfulle aktiviteter er sentrale oppgaver i rus- og psykisk helsearbeid. Det finnes ofte flere kultur- og fritidstilbud enn man tror. Eksempler på dette kan være allmenne tilbud som kafé, kino, teater, konserter, utstillinger, idrett og friluft, tilrettelagte væresteder/lavterskeltilbud og aktiviteter innen kunst, kultur og musikk.

Å identifisere aktuelle tilbud i lokalsamfunnet og tilrettelegge for den enkeltes deltagelse er en viktig del av en recovery-orientert tjeneste. ●

## Gode råd

- Kartlegg brukernes ressurser, relasjoner og nettverk.
- Identifiser aktuelle tilbud i lokalsamfunnet.
- Legg til rette for sosiale fellesskap og meningsfulle aktiviteter.



## De fleste ønsker å ha en jobb

**Arbeid er en sentral verdi i vårt samfunn, og undersøkelser viser at flertallet av mennesker med alvorlige psykiske problemer ønsker å være i ordinært, lønnet arbeid.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Likevel er svært få personer med rus- og/eller psykiske problemer i jobb. Det har lenge vært en utbredt holdning at en må være frisk eller rusfri før man kan jobbe, og jobb har blitt sett på som siste del i en lang rehabiliteringsprosess. Dette har lenge preget politikk og fagfelt og ført til at mange i denne gruppen aldri har kommet ut i vanlig jobb. Selv om holdningene delvis har snudd, opplever fortsatt mange at de ikke får realisert sine evner eller vært til profesjonell nytte for andre.

### Mestring og uavhengighet

Lønnet arbeid er den viktigste fordelingsnøkkelen når det gjelder tilgang på goder i samfunnet, og arbeid har avgjørende betydning for ens økonomi. Mestring, uavhengighet og meningsdannelse er nært knyttet til det å ha et arbeid.

Arbeid og meningsfulle aktiviteter er en viktig del av det sosiale integrasjonsarbeidet og en helhetlig tjenesteinnsats. Det finnes flere tilnærminger for å hjelpe personer å komme i arbeid. Den mest omtalte metoden i nyere tid er individuell jobbstøtte (IPS), som i korthet handler om å finne arbeid i samsvar med brukerens ønsker og deretter yte støtte og opplæring på arbeidsplassen.

### Aktiviteter i dagliglivet handler om mer enn ordinært arbeid

Selv om tiltak rettet mot å skaffe ordinært arbeid bør være førende strategi, kan det for noen være mer aktuelt med en form for sysselsetting. Også her skal brukerens preferanser være styrende. Kommunene har lang tradisjon med å tilrettelegge for arbeidsrelaterte aktiviteter for brukere med rus- og/eller psykiske problemer, både individuelt og i grupper. I tillegg finnes slike tilbud hos ideelle og frivillige organisasjoner.

Behovet for å fylle hverdagene med meningsfullt innhold gjelder alle, uavhengig av livssituasjon og helsestilstand. Noen fyller hverdagene med aktiviteter i egen regi, mens andre trenger noen som kan bistå. ●

### Gode råd

- Arbeid først! Spør alltid brukeren om ønsker knyttet til arbeid og tilrettelegg slik at de som ønsker ordinært arbeid, gis muligheter for dette, selv om de har rus- og/eller psykiske problemer.
- Anvend kunnskapsbaserte metoder som IPS for brukere med oppfølgingsbehov.
- Dersom ordinært arbeid ikke er aktuelt, spør om brukeren har andre ønsker, og undersøk hvilke tilbud som finnes i kommunen og i andre organisasjoner.



## 2

## ETIKK, POLITIKK OG IMPLEMENTERING

FOTO: Marianne Borthen/ NAPHA

### Alle trenger og har rett til et hjem

**Bolig er et grunnleggende menneskelig behov. En god bosituasjon er en forutsetning for helse, utdanning, arbeid og samfunnsdeltakelse.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Dette er nedfelt i FNs menneskerettighetserklæring § 25. Boligen er med andre ord en fundamental betingelse i våre liv og et viktig utgangspunkt for vår livsutfoldelse.

Boligen er stedet vi søker ly for været, ro fra omgivelsene, restituerer og hviler ut. Den er samtidig mye mer enn dette – det er også et hjem. Det er stedet vi lager mat, spiser, sikrer egenomsorg og hygiene samt

dyrker mange av våre interesser. Hjemmet gir mest-  
ringsopplevelser og mening og får en sentral betydning  
for vår identitetsbygging og sosiale tilhørighet.

Opplevelsen av frihet, selvbestemmelse og privatliv er nær knyttet til det å ha en egen bolig og et eget hjem. Ukrenkeligheten av hjemmet som et individs beskyttelse er nedfelt i menneskerettighetserklæringen § 12. ●

# Vansker i kø for personer utenfor boligmarkedet

**Den norske boligpolitikken blir ofte omtalt som vellykket. Samtidig er det ordinære boligmarkedet kun en fjern drøm for mange mennesker.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Norge er i verdenstoppen når det gjelder boareal og den materielle standarden på boligen. Åtte av ti eier sitt eget hjem. De fleste skaffer seg bolig gjennom det ordinære boligmarkedet, men det samme markedet gir også uønskede effekter som diskriminering, dårlige boforhold og utenforskap.

For de fleste av oss er boligen en trygg havn i livet, mens for dem som ikke klarer å etablere seg i dette markedet, blir mangelen på bolig et stort, altoppslukende problem

Lav inntekt og dårlig økonomi er som regel hovedårsaken til at noen ikke klarer å etablere seg på boligmarkedet.

## **Mange blir avhengige av offentlige velferdstjenester**

Selv om den sosiale boligpolitikken er utformet for å motvirke markedets uønskede effekter, ser man at mange blir avhengige av offentlige velferdstjenester over lengre tid. For mange har dessuten den kraftige økningen i boligpriser de siste 20 årene økt avstanden til boligmarkedet og avstanden mellom fattig og rik. For enkelte er det ordinære boligmarkedet bare en fjern drøm.

## **Vanskelig leiemarked**

En av følgene av den høye selveierandelen i Norge er at man i liten grad har et velfungerende leiemarked for langsiktig leie av bolig, noe som forsterker vanskene for dem som står utenfor boligmarkedet. Husholdninger med lav inntekt bor trangere, har oftere problemer med fukt og råte, flytter oftere og bruker en større andel av sin inntekt på bolig enn andre.

Hyppige flyttinger medfører dessuten bytte av skole og reduserer mulighetene for integrasjon i bo- og nærmiljø.

## **Sentralt prinsipp**

Boligpolitikken er en grunnpilar i velferdssamfunnet vårt og et av de viktigste sosiale virkemidlene for å skape likeverd og like muligheter i befolkningen.

Hovedmålet i norsk boligpolitikk er at alle innbyggere skal kunne disponere en god og trygg bolig i et godt bølilmiljø – uansett hvilke ressurser eller hjelpebehov man har. Et sentralt prinsipp er at alle skal ha mulighet for et varig og funksjonelt botilbud, uavhengig av oppførsel og mulighetene til å mestre et selvstendig liv. Ingen skal måtte kvalifisere seg til å bo.

Den norske boligpolitikken blir ofte omtalt som vellykket. Men det er ennå en del å gå på. ●

## Samhandlingen mellom stat og kommune må bli bedre

**Kommunene har hovedansvaret for å hjelpe vanskeligstilte på boligmarkedet, men så langt finnes det ingen lov som regulerer kommunens ansvar på det boligsosiale feltet.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA



**AKTUELT:** Kommunene har hovedansvaret for å hjelpe vanskeligstilte på boligmarkedet. FOTO: AdobeStock.com

Et lovforslag om kommunens ansvar overfor vanskeligstilte på boligmarkedet er ute til høring. Formålet

er å få en høyere måloppnåelse i det boligsosiale arbeidet og mer likeverdig tjenesteyting i kommunene.

Ansvar og oppgaver i det boligsosiale arbeidet er fordelt på flere sektorer og forvaltningsnivåer. Staten setter nasjonale mål og rammebetingelser, mens kommunene har hovedansvaret for å hjelpe vanskeligstilte på boligmarkedet.

### Vesentlig svakere

Husbanken er statens viktigste organ for gjennomføring av boligpolitikken og skal gjennom bruk av ulike virkemidler som tilskudd, kompetansebygging og kunnskapsutvikling støtte kommunene økonomisk og faglig.

Kommunens ansvar er forankret i flere lover, men så langt finnes det altså ingen egen lov som regulerer dette ansvaret på det boligsosiale feltet. Lovforankringen er i så måte vesentlig svakere enn på andre velferdsområder, som arbeid, utdanning og helse. ●

# Mer enn åtte av ti bostedsløse har rusproblemer

**Man anslår at rundt 179 000 personer ikke har mulighet til å skaffe seg bolig eller opprettholde en tilfredsstillende bosituasjon i Norge i dag.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

I tillegg finnes det omkring 4000 bostedsløse her i landet. Grupper som er overrepresenterte blant vanskeligstilte, er unge utenfor skole- og arbeidsliv, flyktninger, personer med funksjonsnedsettelse, tidligere innsatte og personer med rus- og/eller psykiske problemer.

For de fleste vanskeligstilte er lav inntekt og dårlig økonomi den viktigste årsaken til vanskene, men noen personer har også store tilleggsutfordringer som vanskeliggjør deres situasjon.

## Blir oftere utestengt

Personer med rus- og/eller psykiske helseproblemer er like forskjellige som alle andre, men de opplever oftere å bli utestengt fra boligmarkedet samt være uønsket som nabo eller leietaker.

Denne gruppen er overrepresentert blant bostedsløse. Blant dem som opplever bostedsløshet over lang tid (mer enn seks måneder), antas at omkring 80 prosent har rusproblemer, mens over halvparten har psykiske problemer.

## Sterk sammenheng

Personer med rus- og/eller psykiske problemer har vært en prioritert målgruppe for en rekke nasjonale satsinger de siste 20 årene. Erfaringene fra de ulike satsingene har tydeliggjort den tette sammenhengen mellom bolig og sosialfaglige oppfølgingstjenester.

Fra å være to separate innsatsfelt er bolig og sosialfaglig oppfølging koplet sammen til det felles fagområdet vi i dag kaller boligsosialt arbeid. ●

### Gode råd

- Bolig først – alle skal gis mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre.
- Kartlegg målgruppene og sikre at de løftes fram i lokalt plan- og prioriteringsarbeid.
- Lokale initiativ og satsinger må forankres i ledelse og blant medarbeidere.

### Les mer

- Solstad, A., Astrup, K.C., Bliksvær, T., Skog Hansen, I.L., Iversen, M., Kjellevold, A., Nordvik, V. & Sørvoll, J. (2021). *Boligsosialt arbeid*. Universitetsforlaget
- <https://www.veiviseren.no/forstaa-helheten/suksessfaktorer-for-godt-boligsosialt-arbeid>

### KILDER

Kommunal- og moderniseringsdepartementet. *Alle trenger et trygt hjem: Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken (2021–2024)*.

Departementene (2014). *Bolig for velferd. Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014–2020)*.

Ulfrstad, Lars Marius (2011). *Velferd og bolig. Om boligsosialt (sam-)arbeid*. Kommuneforlaget

# Recovery får stadig mer plass i boligsosialt arbeid

**Utviklingen fra 1950-tallet og fram til i dag har vært en vei fra institusjonalisering til recovery-orientert tilnærming.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Sykehus og institusjoner utgjorde i lang tid bo- og behandlingstilbudet for mennesker med alvorlige psykiske helseproblemer og rusavhengighet. Men etter at kritikken av den institusjonsbaserte omsorgen vokste fram på 1950-tallet, har tenkningen endret seg og nye tilbud vunnet fram.

På 1960-tallet ble normaliseringsprinsippet tatt i bruk som styrende prinsipp for det som vi i dag kaller det boligsosiale arbeidet.

Prinsippet innebærer at mennesker med ulike former for funksjonsnedsettelse skal tilbys hjelp og tjenester slik at de kan bo selvstendig i sine lokalsamfunn og ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. En rekke viktige lovendringer de siste 50 årene har fremmet denne utviklingen og bidratt til å synliggjøre utsatte menneskers behov for inkludering og resosialisering i lokalsamfunnet.

## Flyttet hjem

Det tok imidlertid mange år før ideene om normalisering og deinstitutionisering førte til at beboerne i større omfang flyttet fra sykehus til egne hjem i kommunene de kom fra. Dette skjedde først på 1990-tallet, særlig etter at St.meld. nr. 25 (1996–97). *Åpenhet og helhet* og den påfølgende *Opptreppingsplanen for psykisk helse* ble lansert.

I perioden 1998–2008 ble det bygd 3300 nye boliger for personer med psykisk helse- og rusproblemer, og det ble etablert en rekke nye tjenestetilbud innen bo-oppfølging, hjemmebasert omsorg, oppsøkende arbeid, væresteder, arbeid og aktivitet, samtaler, kultur, fritid og forebyggende arbeid.

## Rev seg løs fra den medisinsk dominerte psykiatrien

Oppbyggingen av de lokalbaserte tilbudene førte til en sterkere løsrivelse fra den medisinsk-dominerte psykiatrien og synliggjorde den tverrfaglige innsatsen som utgjør lokalbasert rus- og psykisk helsearbeid.

Oppmerksomheten på likeverd, brukermedvirkning, empowerment, sosiale relasjoner og fellesskap banet vei for recovery-orienterte tjenester, som er den faglige tilnærmingen mange kommuner anvender i dag. ●

## Les mer

- Ulfrstad, Lars Marius (2011). *Velferd og bolig. Om boligsosialt (sam-)arbeid*. Kommuneforlaget.
- Lauveng, Arnhild (2011). *I morgen var jeg alltid en løve*. Cappelen Damm.
- Andersen, Anders Johan W. (2018). *Psykisk helsearbeid – en gang til*. Gyldendal akademisk.

# Mange får ennå ikke den hjelpen de trenger

**Kommuner rapporter at målgruppa har stadig mer komplekse utfordringer. Mange har store, udekkede behov, og ennå kan man se samhandlingsproblemer mellom kommune og spesialisthelsetjeneste.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Den boligsosiale innsatsen retter seg mot personer med ulike behov. Noen må ha hjelp til å skaffe seg bolig, andre ønsker tilrettelagt bolig, med tett oppfølging over lang tid.

Selv om det er bygd opp mange boliger og botilbud for personer med psykisk helse- og rusproblemer de siste 25 årene, viser flere rapporter at det fortsatt er store, udekkede behov.

Det kan handle om en kombinasjon av problemer knyttet til psykiske vansker, rusavhengighet, atferdsforstyrrelser, selvskading, kognitiv svikt, somatiske plager, traumer, språk, kulturelle utfordringer og ulike sosiale problemer.

Målgruppa er dessuten ofte utsatt for risikofaktorer som svakt sosialt nettverk, liten arbeidstilknytning, dårlige boforhold, kriminalitet og bostedsløshet.

## Stort press på de kommunale tjenestene

Brukernes komplekse og sammensatte hjelpebehov fører ofte til at de har behov for hjelp fra ulike tjenester. Dette skaper utfordringer med hensyn til å sikre kontinuitet og sammenheng i den helhetlige innsatsen. Utfordringene oppstår mellom de ulike kommunale tjenestene og i samarbeidet med spesialisthelsetjenesten.

Økningen av personer som behandles i psykisk helsevern, samt stadig hurtigere utskrivelser, skaper stort press på de kommunale tjenestene. Selv om utfordringene er forsøkt løst ved hjelp av en rekke tiltak de senere årene (samhandlingsreformen, pakkeforløp m.m.), viser undersøkelser at det fortsatt er store samhandlingsproblemer mellom tjenestene. Dette rammer de mest utsatte brukerne aller mest.

Erfaringer fra de ulike satsingene viser at en tydeliggjøring av strukturer og ansvarsområder ikke er nok for å løse utfordringene man står overfor. Det trengs også endringer når det gjelder kultur, holdninger og kompetanse. ●

### Gode råd

- Synliggjør brukernes utfordringer og behov, for eksempel i en brukerplan.
- Anvend kunnskapskildene i lokalt utviklingsarbeid.

# Vi trenger differensierte bo- og tjenestetilbud

**Alle mennesker, uansett behov for hjelp, trenger en bolig som kan gi dem utgangspunkt for et godt og meningsfullt liv.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Normaliseringsmodellen forutsetter et mangfold av boformer og tjenestemodeller. De individuelle behovene er imidlertid forskjellige og vil ofte variere over tid. Noen trenger en bolig med avstand til omverdenen, bestemte personer eller ting som stresser dem i hverdagen, mens andre har behov for sosial nærhet, fellesskap og lett tilgang til personale.

Noen trenger klare rammer i hverdagen med konkrete planer for hver dag. Andre har det best når tjenestene er fleksible og hverdagen byr på overraskelser.

## Mange ulike boformer

Ikke alle ønsker å leve innenfor rammene av et «straight liv» som et velordnet bo-tilbud legger opp til. For noen er ikke rusfrihet et mål i seg selv, og noen lever godt uten medisiner, selv om de «hører stemmer» eller blir «klinisk» oppstemt. Behovene er forskjellige, noe bo- og tjenestetilbudene må gjenspeile. Det finnes ikke én løsning som passer alle.

Det er med årene utviklet en rekke forskjellige boformer i kommunal regi for personer med rus- og/ eller psykiske problemer. Graden av tilretteleggelse og oppfølging varierer mye avhengig de individuelle hjelpebehovene. Ulike boformer kan være selvstendige boliger i spredte bomiljøer eller samlokaliserte boliger med eller uten stedlig personale. Noen botilbud inkluderer også tilgang til fellesarealer som stue, kjøkken e.l.

Modell over boformer og tjenestebehov:



## Lag oversikt over hjelpebehov ut fra brukerens egne mål og ønsker

Det boligsosiale arbeidet i kommunen må ta utgangspunkt i en oversikt over brukernes behov og hva som finnes av tilbud i kommunen. Det finnes flere verktøyer og kunnskapskilder som kan brukes i den sammenheng, men det viktigste er å spørre dem det gjelder.

Brukeren definerer selv sine behov, ønsker og mål. I tillegg kan det være viktig å lytte til pårørende eller andre samarbeidspartnere dersom brukeren ønsker det. For personer som allerede har en tilfredsstillende situasjon, handler det om å iverksette de tiltakene som er nødvendige for at brukeren skal kunne mestre hverdagen og trives i eget hjem. Andre trenger også hjelp til å skaffe seg en bolig.





ANNERLEDES: Ikke alle vil ha et «straight liv». FOTO: Jonathan Rados on Unsplash

### Gir energi

Å kunne skape seg et trygt og godt hjem kan være en viktig bedringsprosess i seg selv. Det gir forutsigbarhet og styrker identitet og sosial tilhørighet, noe som igjen kan gi energi til innsats på andre livsområder. Det finnes flere eksempler på at det å flytte inn i egen bolig ble et vendepunkt for den enkelte, særlig hvis man har noen som «heier på en» og hjelper en med å finne seg til rette. Det kan utløse positive effekter, som økt fungering, mer mestring i hverdagen og bedre livskvalitet. ●

### Gode råd

- Sørg for en grundig kartlegging av den enkeltes ønsker og behov.
- Ingen boform passer alle – tenk mangfold!
- Samarbeid med nabokommunen(e) dersom det er nødvendig.

### Les mer

- Aakerholt, A., Veia, A. & Tønnesen, B.L. (2016). *Hjelp til å bo. Oppfølging i bolig til personer med rus- og psykisk lidelse*. Gyldendal akademisk.
- Borg, M. & Karlsson, B. (2013). *Psykisk helsearbeid – humane og sosiale perspektiver og praksiser*. Gyldendal akademisk.
- Evjen, R., Kielland, K.B. & Øiern, T. (2018). *Dobbelt opp. Om ruslidelser og psykiske lidelser*. Universitetsforlaget.

### KILDER

- Ose, S.O. & Kaspersen, S.L. (2020). *Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2020: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene*. Sintef. NOU 2011: 15. *Rom for alle. En sosial boligpolitikk for fremtiden*. St.meld. nr. 25 (1996–97): *Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestene*. Sosial- og helsedepartementet.
- Brofoss, K.E. & Larsen, F. (2009). *Evaluering av opptrappingsplanen for psykisk helse (2001–2009). Sluttrapport – syntese og analyse av evalueringens delprosjekter*. Forskningsrådet.
- Hustvedt, I.B., Bosnic, H. & Håland, M.E. (2020). *BrukerPlan årsrapport 2019. Tjenestemottakere med rusproblemer og psykiske helseproblemer i kommunen*. Helse Stavanger.

# Bygg et fundament for endring

**Når en metode eller modell skal implementeres, er det helt klare ting det er lurt å gjøre.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

I prosesser der flere tjenester er involvert, er det naturlig at det er ulike meninger, både fra tjenesteleiderne, ansatte, brukere og pårørende og kanskje også fra lokalsamfunnet. For å hindre at prosessen stopper på grunn av misforståelser og dårlig kommunikasjon, er grunnarbeidet viktig.

Implementeringsprosessen handler om aktiviteter som ansettelse, å involvere erfaringskonsulenter, å lage opplæringsprogram for ansatte, å lage arbeidsrutiner, å etablere rutiner for tilbakemelding og evaluering og å ha prosedyrer for forbedring av tjenesten. Dette blir viktig da:

- Å bygge en felles forståelse for arbeidsmetoden eller modellen som skal implementeres
- Å integrere arbeidsmetoden eller modellen inn i tjenesten
- Å gi opplæring til ansatte
- Å lage planer for kontinuerlig evaluering

## **Inviter en person fra hver av tjenestene til å bli med i en referansegruppe**

Dersom man inviterer inn dedikerte personer, som kanskje har vært gjennom tilsvarende implementeringsprosesser før, kan erfaringer deles på en god måte. Selv om det tar ekstra tid å danne en slik gruppe, er det gjerne verdt det.

Informasjonen som deles i en referansegruppe, kan bidra til at man unngår spekulasjoner og antakelser om det som skal implementeres.

Implementering kan feile dersom tjenestene og samarbeidspartnerne ikke ser hensikt eller nytte, eller

dersom man har som utgangspunkt at man kan spare penger eller ressurser på den nye arbeidsmetoden/modellen. For at tjenester og samarbeidspartnere skal finne arbeidet interessant, er det viktig at de forstår hvorfor en modell eller metode skal implementeres.

## **Involver ledere og beslutningstakere**

Tjenester som lykkes med implementering, sier det er viktig å få med ledere og beslutningstakere i arbeidet. Et eksempel er når det blir snakk om ansettelse og ressurser. Når implementeringen involverer politikere og beslutningstakere, slipper man å gå mange ekstra runder for å forklare. Det er en fordel om beskrivelser av nødvendige ressurser, som ansatte med ulik kompetanse, fag og erfaringsbakgrunn, finnes i tjenestenes planer.

## **Kartlegg behov for opplæring**

Det er lurt å lage en opplæringsplan og tilby kurs og opplæring til alle ansatte. Det bidrar til et felles kunnskapsløft, samtidig som det sikrer videreføring når ansatte slutter. Kartlegg hvem som har bruk for hvilken type opplæring, og hvor ofte opplæringen skal gjennomføres. Avklar hvem som skal gjennomføre opplæringen, om det skal være noen form for differensiert opplæring, og om hospitering skal være en del av opplæringen.

## **Evaluer jevnt og trutt**

Etter implementeringen er det nødvendig å spørre om den ble som forventet, og om ønskede mål ble oppnådd. Dersom tjenestene jobber etter evidensbaserte modeller, som for eksempel Housing First, kan

en i det første tilfellet bruke fidelity-målinger. Når det gjelder spørsmålet om ønskede mål, kan en for eksempel lage statistikk på bostabilitet eller på hvor mange som kom seg i jobb.

### Ta i bruk kulturell kompetanse

I de fleste tilfeller betyr kulturell kompetanse innen feltet rus og psykisk helse at tjenestene evner å møte behovene til mennesker som kommer fra ulike grupper og bakgrunner. Det handler ikke bare om språk og etnisitet, men også om seksuell legning, kjønn, alder, funksjonshemming, sosioøkonomisk status, utdanning og religiøs eller åndelig legning.

### En balansegang

Boligsosialt arbeid involverer flere tjenester, og det er mange brikker som må plass. De aller fleste ønsker å samarbeide tverrfaglig, men det betyr ikke at det er enkelt å få det til. Dette må det tas høyde for i implementeringsprosessen.

Mange synes det kan være vanskelig å finne gode rutiner for å få et samarbeid til å flyte. Å samarbeide på en ny måte kan også by på utfordringer, for både tjenesteytere og brukere.

Boligsosialt arbeid dreier seg i stor grad om inkludering i lokalsamfunnet og å jobbe på lag med både utleieryttere og arbeidsgivere.

### Ny måte å samarbeide på

Også eksterne samarbeidspartnere kan synes det er vanskelig når en kommune implementerer nye arbeidsmetoder.

Et godt samarbeid med utleieryttere, både kommunale og private, er viktig i det boligsosiale arbeidet. Mange utleieryttere har lyst til å bidra, men kan kvie seg, for eksempel hvis de vet at leietakeren har hatt problemer med leieforhold tidligere.

### Inkluder brukere i lokalsamfunnet

I kommuner der brukerne bor spredt, er det ofte lange avstander, både for brukerne for å komme til kontoret og for tjenesteyterne for å dra på hjemmebesøk. Brukerne kan synes det er vanskelig å komme i kontakt med andre, og er i fare for å bli sosialt isolert og ensomme. Her er det viktig å bygge positive relasjoner med brukerne. Det kan være et godt tips å starte lavterskel møtesteder for alle innbyggerne i området. Ellers er et god idé å være fleksibel når det gjelder både møtesteder og kommunikasjonsmåter.

### Ansett erfaringskonsulenter

Denne gruppa har lenge vært viktig for mange boligsosiale tjenester, og mange erfaringskonsulenter har en viktig rolle i implementeringen. Når nye tjenester skal dannes, er det viktig at erfaringskonsulenten får et klart oppdrag og mandat. Vedkommende er i en unik posisjon til å kunne skape godt samarbeid med brukerne, gjennom for eksempel hjemmebesøk eller når det gjelder å utvikle et system for tilbakemelding fra brukerne. ●

#### KILDER

Christensen, T., Egeberg, M., Lægred, P., Roness, P.G. & Røvik, K.A. (2015). *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. Universitetsforlaget.

Greenhalgh, T. (2017). *How to Implement Evidence-Based Healthcare*. Wiley-Blackwell.

Røvik, K.A. (2007). *Trender og translasjoner*. Universitetsforlaget.

#### Les mer

- Veikart for tjenesteinnovasjon – KS
- Hva er prosessledelse? Vimeo
- Håndbok i implementering – Fagressursportalen (google.com)

## MOSS: Viktig å involvere politikere og ledere

– Før det endte med fast drift, jobbet vi med å informere ledere og politikere om hva modellen hadde ført til i Moss. Vi viste frem tall, fortalte om erfaringene. Det var mye positivt å si.

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

Det sier koordinator Bjørn Tore Utne og bo-oppfølgerne Terje Heintz og Janne Runhovde i Housing First-teamet i Moss. Teamet holder til i fine lokaler i byens NAV-bygg. Selv beskriver de lokaliseringen som ideell.

– Siden alle de boligsosiale virkemidlene er samlet i en avdeling, har vi kort vei til startlån og boligtildeling, bostøtte osv. og kan dermed raskt løse problemer som oppstår. Samlokalisering med NAV er også veldig gunstig.

### Startet med et partnerskap med Husbanken

Roald Engman (73) var planlegger i plan- og utviklingsavdelingen i Moss da han i 2005 ble ansatt i prosjektet ACT i Mossregionen. Dette var et pilotprosjekt i norsk sammenheng og ble starten på et løp som førte til at Mossregionen har både Housing First- og ACT-team i dag.

Bakgrunnen var Moss kommunes samarbeid med Husbanken i partnerskapet *Boligsosialt utviklingsprogram*, i perioden fra 2010 til 2015. Det resulterte i at man etablerte en boligsosial avdeling (BOSA) i kommunen, med en egen enhet for booppfølging – Housing First. Roald Engman ledet arbeidet i prosjektperioden, sammen med en bredt sammensatt, tverrfaglig gruppe.

### Hjelper dem med å få et hjem

HF-prosjektet i Moss skulle vare i tre år, og fra 2012 ble det gitt tilskuddsmidler til å ansette to Housing

First-arbeidere. En av dem var Terje Heintz, som fremdeles er i teamet. I dag har teamet fire ansatte. Alle har lang fartstid med å jobbe utadrettet.

– Vi har tatt imot vår del av folk som kommer på kontoret og kan vel si at HF er noe helt annet. Hjelpen fungerer bedre når den er på brukerens premisser, der de er, sier Utne. Han slår fast at brukergruppa ofte faller mellom to stoler.

– De sliter med psykisk helse- og rusproblematikk, gjerne i kombinasjon, og har ikke noe sted å bo. Mange har relativt utagerende atferd og ikke særlig erfaring med å bo og leve på vanlig måte.

Teamet ser at det er en god start å gi dem et hjem først.

– Da får vi et helt annet grunnlag for å jobbe med andre utfordringer på.

### – NAV ser at det vi gjør fungerer

Housing First ble implementert i fast drift i Moss 1. januar 2017.

– Før dette jobbet vi mye med å informere ledere og politikere om hva modellen hadde ført til i Moss. Vi viste fram tall og fortalte om erfaringene. Det var mye positivt. Vi så færre utkastelser fra boliger enn før og mindre ødeleggelser. Stadig flere klarte også å betale husleie, sier Utne.

Også i NAV ble dette satt pris på.

– De ser at Housing First kan slukke branner, før problemene tårner seg opp.

HF i Moss kan tilby brukerne boliger, i relativt greie strøk.



**DREVNE:** Housing First-teamet i Moss har gjennom mange år samlet mye erfaring om hvordan det er å implementere og jobbe med Housing First. Nå deler de tips om hvordan de jobber med brukere i koronatiden. Fra v: bo-oppfølger Janne Runhovde, koordinator Bjørn Tore Utne og bo-oppfølger Terje Heintz

FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

– Enkelte fungerer overraskende godt der de får bolig. Utgangspunktet er at de selv sier hvor og hvordan de vil bo, og at vi tar ønskene på alvor. Moss er ikke en stor by, og det kan være en fordel. Når vi for eksempel kjenner vaktmesteren i et borettslag der det bor en bruker, er det et stort pluss.

### De viktige, faste rammene

Et hjem gir en trygghet og påvirker verdigheten til brukerne. Når det er på plass, begynner de å jobbe med det andre, for eksempel regningene, og det å lære seg å bo.

## MOSS: Råd for en god implementering

**Roald Engman, pensjonist og konsulent, var med på å etablere både ACT og Housing First i Mosseregionen. Her er hans råd til kommuner som skal implementere Housing First.**



**AKTUELT:** -Housing First er i utgangspunktet et ACT-team for hjemløse, og metodikk og arbeidsform er de samme som der, sier Roald Engman. FOTO: Privat

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING,  
KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

### Gode råd

1. Kartlegg behov.
2. Vær grundig i rekrutteringen av ansatte. Ikke alle egner seg til denne typen arbeid.
3. Prioriter opplæring og veiledning høyt. Særlig når det gjelder teamarbeid og recovery.
4. Fokuser på at teamarbeid er noe annet enn samarbeid. Når en jobber i team, sitter alle rundt bordet med et felles arbeid man har ansvar for å følge opp.
5. Gå gjennom og evaluer brukerne regelmessig. Her kan man bruke rutiner/struktur og erfaring fra ACT.
6. Evaluer og mål troskap til modellen (fidelity) regelmessig.
7. Ha klare samarbeidsavtaler både internt (for eksempel med rus og psykisk helse), eksternt (for eksempel med spesialisthelsetjeneste og politi) og med frivillige organisasjoner.
8. Ansett en teamarbeider med brukererfaring.
9. Knytt Housing First organisatorisk til det boligsosiale arbeidet i kommunen.

*Kilde: Roald Engman*

– Brukerne kan etter hvert begynne å skaffe seg hverdager som ligger tett opp mot det de drømmer om, sier Runhovde.

– Når de får et hjem, betyr det også at de får nytt ansvar. Noen blomstrer opp. Andre blir usikre. Du kan se sårbarheten deres da. For oss er det godt å ha en modell som Housing First, med helt klare rammer. Vi slipper å fundere så mye, vi vet hvordan vi skal jobbe.

Hjelperne prøver å få brukerne til se hvordan de kan ha et mer ryddig og aktivt liv.

– Målet er at de skal se et lys. At ting kan bli bedre enn de er. Og vi har noen solskinnshistorier, for eksempel at noen tar førerkort, får hjelp til startlån og kjøper seg bolig. Men så har man jo også dem som fortsetter med rus og med å vanke i miljøer der de ikke skulle vært.

### Små skritt og tillitsarbeid

Tilbudet Housing First er heller ikke sånn at det opphører etter noen måneder om brukeren ikke kommer på møter.

– Vi har ikke lov til å gi oss. Vi må bistå, helt til brukeren sier at han ikke vil ha oss der lenger. Vi må være tålmodige, og iblant er skrittene som tas ikke store, men likevel vesentlige.

– Livskvaliteten til en bruker kan for eksempel bli bedre, selv om han fortsetter å ruse seg, sier Runhovde.

Økt tillit er et annet tema.

– Mange av brukeren har blitt såret av hjelpeapparatet tidligere, og bare det å oppleve at de blir mer tillitsfulle, er et lyspunkt, sier Utne.

– Vi tar kontakt med brukerne minst én gang i uka og slutter ikke å bry oss.

### En del av jobben er å sette grenser

– Siden vi verken tilhører NAV eller helsetjenesten, og ikke er vedtaksbasert på samme måte som andre tjenester, er vi ikke assosiert med penger eller medisin. Vi blir mer ufarlige for brukerne, sier Utne. Han forklarer at i rollen kan det ligge å være både hoggestabbe og vaktmester.

– En del av jobben er også å sette grenser. Det er greit at de sier fra når de er frustrerte, men de skal ikke ta det ut på andre. Og det formidler vi, når det trengs.

HF-arbeiderne i Moss synes ikke at det har vært vanskelig å følge fidelity-prinsippene.

– Det tøffeste har vel vært valgmulighetene brukerne skal ha når det gjelder boliger. I Moss har det til tider vært boligmangel. Selv om det skal sies at Housing First stiller langt fremme i køen hos boligkontoret, sier Utne.

### – Vi har ikke lov til å gi oss

De mener alle norske kommuner skulle begynt med Housing First.

– Brukergruppen er der, uansett hvordan vi vrir og vender på det. Å hjelpe koster penger, enten man velger det ene eller det andre. Housing First er evidensbasert, man vet at det virker. Det gir brukerne en helt annen livskvalitet, og det gir klare rammer for hvordan man kan jobbe. ●

# MOSS: Tips for å ivareta brukere i en pandemi

**Etter å ha hatt koronatilstander i snart ett år forteller ansatte ved HF Moss at brukerne har fått høyere terskel for å komme seg ut, og at de lettere avlyser avtaler.**

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

Året 2020 ble ikke bare året da Rygge ble del av Moss kommune. Straks etter kom også covid-19, og de ansatte i Housing First (HF) måtte finne nye måter å jobbe på.

– Vi har ikke fått kjent ordentlig på hvordan det er å være fulltallige i teamet, for koronaen kom, og med den kom også store restriksjoner for arbeidet vårt med deltakerne. Og slik er jo situasjonen dessverre ennå, sier koordinator Bjørn Tore Utne.

HF Moss har siden oppstarten i 2012 hatt fire stilingshjemler.

## **Brukerne sliter med usikkerhet, ensomhet og isolasjon**

– Etter noen utskiftninger underveis ble den siste personen ansatt hos oss i januar 2020. Vi ivaretar deltakerne så godt vi kan etter de restriksjonene som covid-19 gir, med avstand, avtaler utendørs og mye samtaler på telefon.

– Men vi merker at deltakerne nå blir påvirket av at det blir så langvarig. Terskelen er høyere for å komme ut, og det er lettere for dem å avlyse avtaler og lignende. Utne synes det er svært utfordrende å ikke kunne si noe om når forholdene blir bedre igjen.

– Noen av våre deltakere sliter med usikkerhet, ensomhet og isolasjon.



**ENDRING:** Med de nye restriksjonene må de ansatte i Housing First Moss finne nye måter å arbeide på. Bildet er fra en 17. mai i byen, lenge før covid-19 ble en realitet. FOTO: Torbjørn Kristiansen

## **Ingen motforestillinger**

Da Moss og Rygge ble til én kommune, fikk HF-teamet et større distrikt å dekke.

– Vi hadde ingen motforestillinger mot at kommunene skulle slå seg sammen. Vi så jo selvsagt at vi ville få ca. 15.000 nye innbyggere i Moss kommune, og blant disse også personer med rus- og/ eller psykiske problemer.

– Vi hadde også fått signaler om at det ikke ville følge med midler til flere stillinger, sier Utne.

### Er i dialog

I gamle Rygge kommune var to miljøvaktmestere organisert i noe tilsvarende som HF i Moss.

– Prosjektet de er i, avsluttes i april 2021, og det er ikke satt av midler til videreføring av stillingene. Vi har hatt samarbeid med miljøvaktmesterne og er i dialog for å se om det er mulig å ta inn noen av deres deltakere i vårt team, dersom vi har kapasitet, sier Utne.

– Flere av personene fra gamle Rygge kommune, med disse utfordringene, er jo kjent for oss fra før da kommunegrenser ikke er noe hinder for disse miljøene. ●

### Tips om hvordan man kan gi brukere best mulig hjelp i koronatiden

- Oppretthold de faste avtalene med brukerne, på samme måte som før.
- Ha hyppig telefonkontakt med brukerne.
- Ikke gå inn i boligene, snakk med brukerne utenfor.
- Unngå å ha brukere i bilene.
- Benytt munnbind.
- Ikke bland teamene.
- Ha møter på Teams.
- Ha hjemmekontor.

NB: Alle disse punktene er avhengig av graden av smittesituasjonen i kommunen. Punktene blir selvsagt vurdert ut fra dette og ut fra livs- og helsespørsmål.

*Kilde: Housing First Moss*







# 3

## METODER OG MODELLER

### Oppsøkende arbeid og tjenestemodeller

**Kommunene har lang tradisjon for oppsøkende arbeid. Sosialt arbeid, hjemmetjenester, utekontakter og familierapifeltet drev allerede på 1960-tallet med dette ovenfor utsatte grupper.**

TEKST: PETTER DAHLE, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Det oppsøkende arbeidet supplerte gjerne kontor-/skranketjenestene som på den tiden utgjorde en viktig del av velferdsstatens tjenester. Arbeidet foregikk i hjemmet, nærmiljøet, gater, parker og på treffsteder og handlet om både tidlig intervensjon, sosial støtte, behandlende hjelp og omsorg.

Reformene innenfor rus- og psykisk helsefeltet førte etter hvert til at kommunene bygde opp oppsøkende tjenester til andre målgrupper, og i 2020 anslås det at det finnes omkring 16 500 årsverk i kommunene for personer med rus- og/eller psykiske problemer. Omtrent to tredeler av disse er knyttet til oppfølgingstjenester i hjem eller nærmiljø.

### Lav terskel, fleksibilitet og tilgjengelighet

Oppsøkende arbeid handler om å nå ut til personer som har hjelpebehov knyttet til sin bolig eller lokalsamfunn, eller som det er vanskelig å nå gjennom de tradisjonelle hjelpesystemene fordi de ikke oppsøker hjelp eller isolerer seg. Oppsøkende arbeid legger vekt på lav terskel, fleksibilitet og tilgjengelighet og retter seg mot både individer og grupper.

Det finnes en rekke ulike tjenesteformer-/modeller innen det oppsøkende arbeidet. Den vanligste formen er oppsøkende arbeid alene eller i tverrfaglige team. Arbeidet rettes ofte mot ulike målgrupper. Andre er lokalisert som stedlige personalbaser i samlokaliserte boliger for personer med særlig tilrettelagte behov. I noen tilfeller kombineres dessuten begge formene.

### Ulike fordeler og ulemper

Det er fordeler og ulemper ved begge varianter, og ved vurdering av tjenesteform vil hensyn knyttet til selvstendighet vs. avhengighet (til personalet), privatliv vs. fellesskap, integrasjon vs. segregering m.m. måtte tas i betraktning. Ved valg av bolig og tjenestemodell skal brukerens preferanser vektlegges. For noen brukere vil en samlokalisert bolig kanskje være et skritt på veien mot en mer selvstendig bosituasjon.

Det oppsøkende arbeidet deles gjerne inn i forskjellige faser, avhengig av hvor brukeren befinner seg og hvilke mål man har for arbeidet. En god samarbeidsrelasjon med bruker, der tillit, timing, likeverd, empati og åpenhet anses som grunnleggende elementer, er alltid en forutsetning for å lykkes.

### Forskjellige organisatoriske løsninger

Det oppsøkende arbeidet kan være både én-faglig, flerfaglig og tverrfaglig. Brukere med alvorlige og langvarige rus- og psykiske problemer trenger som oftest tjenester fra kommune og spesialisthelsetjeneste.

For disse vil tverrfaglig, koordinert innsats være helt avgjørende for ivaretagelse av hjelpebehov.

Et stort problem for brukere med sammensatte tjenestebehov handler om at samhandlingen rundt den enkelte ikke fungerer godt nok. Det er utviklet flere ulike kunnskapsbaserte modeller for å løse samhandlingsutfordringene, fra koordinering av tjenestene rundt den enkelte (case management) til tverrfaglige løsninger som samler alle tjenestene i ett team (ACT-team). De siste årene har særlig FACT-modellen blitt tatt i bruk som modell for samhandlingen. Foruten god samhandling trekkes gjerne fast personell og kontinuitet i hjelperelasjon fram som suksessfulle faktorer i det langsiktige oppfølgingsarbeidet. ●

### Gode råd

- Oppsøkende arbeid og stedlig personalbase bør anvendes overfor brukere med behov for bistand i hjemmet og/eller som ikke kan nyttiggjøre seg de ordinære tjenestene.
- Relasjonskompetanse, kontinuitet, tilgjengelighet og fleksibilitet er grunnprinsipper i det oppsøkende arbeidet.
- Anvend kunnskapsbaserte modeller for å løse samhandlingsutfordringene.

### Les mer

- <https://www.veiviseren.no/stotte-i-arbeidsprosess>
- <https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13389257-1607948331/Tjenester%20og%20tilbud/Politikk%20og%20administrasjon/Prosjekter/Sammen%20om%20bolig/Digital%20metodeh%C3%A5ndbok%20-%20Bosetting%20av%20personer%20med%20sikkerhetsproblematikk%20i%20egne%20hjem.pdf>
- <https://rop.no/globalassets/dokumenter/fact-handbok.pdf>

# Bomiljøarbeid, før, nå og inn i fremtiden

**Lite visste jeg da jeg gikk på sosialhøgskolen i Trondheim for 30 år siden og bodde i kommunal bolig, at jeg bare et par år senere skulle jobbe med leietakere i nettopp slike boliger.**

TEKST: KNUK SVISDAHL, BOLIGKONSULENT, TRONDHEIM KOMMUNE

Jeg ble ansatt ved bolig- og byfornyelseskontoret i Trondheim høsten 1998. To år etter bestemte kontoret at det skulle opprettes en bomiljøtjeneste, og våren 2001 ble denne etablert med fire stillingshjemler.

På begynnelsen av 2000-tallet ble bomiljøarbeid et stort satsingsområde ved bolig- og byfornyelseskontoret. Det ble satt opp faste møter, klare rammer og oppgaver for tjenesten. Å utvikle gode bomiljø i kommunens bygg ble høyt prioritert.

Arbeidet ble gjort i samarbeid med beboerne. Målet var da å fremme integrering og beboer-medvirkning.

*Er det sann at arbeidet gjerne svinger for langt i retning brannslukking, og at man bruker for lite tid og ressurser på bomiljø?*

## En ny retning

I 2003 startet vi med «beboerorganisering», etter modell fra Bergen Bolig og Byfornyelse. Dette var hjemlet i husleieloven § 6.1. Denne sier at i hus med flere enn fire boliger, kan leietakerne, med vanlig flertall, velge en tillitsvalgt til å representere dem overfor huseier.

Bomiljøtjenesten organiserte tiltaket. Vi sørget for systematisk kartlegging av bomiljøet ved å intervju beboerne i for eksempel en bygård, ei boligblokk eller en flermannsbolig.

Etter kartleggingen kalte vi inn til beboermøter. Det ble valgt beboerkontakt, og det var viktig å vedlikeholde kontakten og samarbeidet med de valgte beboerkontaktene. Sosialfaglig tilnærming og god kontakt med leietakerne ble sett på som nødvendig for tilliten mellom leietakerne og kommunen.

## Viktig for å få eierforhold

På beboermøtene fikk beboerne for eksempel mulighet til å møte representanter som jobbet med drift og vedlikehold i sitt kommunale hus. Vi kunne hjelpe med å arrangere dugnader for å rydde uteområder, trappeoppganger og andre fellesområder. Dette var viktig for at beboerne skulle få et eierforhold til egen bolig. Nå har vi ikke lenger ressurser til å avholde beboermøter.

I 2011 var det valgt 12 representanter i ulike bydel. Nå, ti år etter, har vi i praksis ingen.

## Stadig flere klagesaker, lite tid til beboerorganisering

Det skulle skje mange endringer intern i kommunen. I 2005 ble vi til «bomiljø», og vi ble flyttet til Trondheim eiendom, som forvalter og vedlikeholder kommunens eiendommer.

Bomiljøtjenesten ble lagt ned i sin opprinnelige form, og ressurser forsvant på veien. Bomiljø måtte etter dette endre sine oppgaver. Det ble mye jobbing med klagesaker etter husleieloven, og vi fikk mindre og mindre tid til beboerorganisering.



**ENGASJERT:** Knut Svidsahl har lang erfaring med bomiljøarbeid i Trondheim kommune. Han ser hvor viktig dette er, og etterlyser mer fokus på temaet.

FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

Forsøplingssaker og klagesaker mot kommunale leietakere ble etter hvert hovedvirksomheten.

### **Jobber med å hindre utkastelse**

To ganger til ble vi flyttet til nye enheter i kommunen. Bomiljø ble stadig mer redusert bemanningsmessig, og siden 2018 har vi vært knyttet til ett av byens helse- og velferdskontorer.

Vår målgruppe er i dag hovedsakelig personer som sliter med rus og psykisk helse, som bor kommunalt.

En av våre viktigste målsettinger er å hindre utkastelse. Det er et krevende arbeid, og samarbeidet

internt i kommunen er avgjørende for å lykkes. Jeg opplever dette samarbeidet som godt, men vi burde nok bli enda bedre kjent blant kommunens øvrige ansatte.

### **Dårligere bomestringsevne nå**

Det vil være ulike betraktninger i kommunen om hvorvidt beboersammensetningen har endret seg betydelig i løpet av de siste årene. Men statistikken tyder på at arbeidet vårt i alle fall har blitt mye mer krevende og bomestringsevnen til beboerne generelt dårligere.

Det er flere forsøplingssaker og flere klagesaker, der trusler, vold og langvarig husbråk har blitt hverdagslig, med påfølgende oppsigelser, hevinger og rettslige kjennelser om midlertidig forføyning.

Økningen i klagesaker på kommunale leietakere gikk i været og doblet seg på 10 år: fra 300 saker i 2006 til 624 i 2016. I 2020 har vi nesten 1000 klager. Alle oppsigelsene og påfølgende flytting av beboere, i tillegg til oppussing av boliger, er svært kostbart for kommunen.

### **Ønsker fremover**

Jeg har vært med på en lang reise innenfor det kommunale bomiljøarbeidet i kommunen. Kommunen bosetter mange mennesker med store utfordringer. Det kan være flyktninger med traumer, familier med bistandsbehov, mennesker med rusavhengighet og andre med psykiske lidelser.

Spredt kommunal bosetting over hele byen har vært viktig for å unngå segregering av utsatte grupper. Dette vil bli vel så viktig i fremtiden.

Det boligsosiale fagområdet trenger et satsingsløft, med flere stillinger og mer ressurser til bomiljøarbeid. Vi trenger også å få styrket anerkjennelsen av og mer kunnskap om arbeidet vi driver. Det er behov for at bomiljøarbeid tillegges større vekt nasjonalt.

I flere år eksisterte det et nasjonalt bomiljønettverk, som var et faglig forum for bomiljøarbeid og et samarbeidsprosjekt mellom kommunene Bergen, Oslo og Trondheim samt Husbanken. Hva med å få dette i gang igjen?

Flere kommuner har nok sikkert mange av de samme utfordringene ved kommunal bosetting som oss. De kan inkluderes i arbeidet. Sammen kan vi bli sterke. ●

### Tips for å etablere gode bomiljø

- *Beboerorganisering* er et godt redskap for å få innsikt i og kunnskap om bomiljøet i større kommunale bygg. Integrering, brukermedvirkning og myndiggjøring ligger i bunn som målsetting for dette arbeidet.
- *Housing First-modellen* er en bosettingsmodell som bør utvides til å gjelde flere av våre boligsøkere. Når boligsøkeren får være mer delaktig i prosessen, vil han kunne få et sterkere eierforhold, både til bolig og til bomiljø.
- *Oppfølgingsbesøk* etter innflytting gir oss tidlig innsikt i hvordan boligforløpet utarter seg, og hvordan naboforholdet fungerer. Bomiljø kan dermed på et tidlig stadium korrigere atferd eller initiere lege og psykiatri. Vi fokuserer også på boligens tekniske stand og kan for eksempel avdekke fuktproblemer eller skadeverk som kan forverre boligens tilstand.
- *Flere egnede borettslag- og sameieleiligheter og færre slitne kommunale bygg.* «Alle vet at du bor i et kommunalt bygg», er dessverre en vanlig kommentar. Vedlikehold, spesielt i fellesarealer innomhus og utomhus, er nødvendig for å minske stigmaet ved å bo kommunalt. Vedlikeholdte boliger gjør også noe med menneskers respekt for boligen.



## FOYER BODØ: Gir ungdommer nøkler til å klare seg

Thea Buarøy kom i konflikt med familien da hun som 17-åring fikk kjæreste utenfor Jehovas vitner. Da hun falt, fikk hun hjelp av Foyer, og koordinator Monica Johnsløv Antonsen.

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

For noen år siden skjedde en bråstopp i livet til Thea Buarøy (22).

– Jeg var ferdig andre året på IKT på videregående skole og hadde det ikke greit hjemme. Jeg hadde fått meg kjæreste, og foreldrene mine var uenige i valget. Familien min tilhører Jehovas vitner, men han tilhørte ikke menigheten. Det ble tøffe tak, og jeg begynte å slite med angst og depresjon.

Hun bestemte seg for å fortelle det til helsesøstera på skolen

– Helsesøstera ordnet så jeg både fikk noen å snakke med og kontakt med NAV, for å få ordnet meg en bolig.

Ikke lenge før dette var Foyer kommet til Bodø.

– Dama på NAV kjente meg litt fra før. Hun foreslo Foyer. Jeg hadde aldri hørt om det før.

### **Var en del bostedsløs ungdom på gata**

Janne Joakimsen, fagleder for Foyer i Bodø kommune, slår fast at det er mye bedre å styrke ungdommer enn å reparere ødelagte voksne.

– Det er også billigere for samfunnet, sier hun. I Bodø begynte det med at de hadde en del boligløse ungdommer som bodde ute på gata eller i uheldige, utsatte omgivelser.

– Verken befolkningen, kommunen eller politikerne ønsket dette, og vi begynte å kikke utover, både i Norge og til utlandet, for å se om det fantes en god måte å hjelpe ungdommene på, forklarer Joakimsen.

### Tilpasset det til norske forhold

De oppdaget Foyer, en modell som ble utviklet etter andre verdenskrig i Frankrike, og som har spredd seg stort sett over hele verden. Bodø så til Aberdeen Foyer i Skottland. En delagasjon fra Bodø, Narvik, Hamarøy og Lenvik dro dit på studietur, og to år etter hadde man tilbudet i Bodø.

– Vi bygde på det vi så hos Aberdeen Foyer, men tilpasset det til norske forhold.

Foyer Bodø startet som et prosjekt som ble åpnet i mai 2014, for så å bli etablert som tiltak i barnevernstjenesten fra 2016. Kommunen fikk tilskudd og lån fra Husbanken, Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVdir) og Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) for å utvikle tilbudet.

– Vi har hatt et bredt samarbeid, på tvers av ulike etater i Bodø, både kommunalt og ut over det, forteller Joakimsen.

### Målet er å bli overflødig

Man disponerer 10 leiligheter samt fire korttidsleiligheter, og i snitt bor ungdommene der i to år. Joakimsen anslår at det koster samfunnet rundt 300 000 kroner å gi Foyer-tilbud til en ungdom.

– Det er vel anvendte penger. De som får tilbudet, mangler voksne som kan gi tett oppfølging, trygge rammer og annen omsorg. De får tildelt en koordinator, som hjelper med å trekke i tråder med hensyn til



**BISTÅR:** – Vi tenker oss at vi går foran og baner vei i starten. Etter hvert går vi ved siden av. Mens vi, til slutt, når ungdommene klarer seg mer og mer selv, går bak og gradvis gir slipp, sier koordinator Monica Johnsløv Antonsen (t.v.) Til h.: Janne Joakimsen, fagleder i Foyer Bodø.

FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

skole, NAV, fritid, lege, ev. spesialisthelsetjeneste, og så videre.

– I Foyer vil vi hjelpe ungdom til å bli selvstendige individer som klarer seg best mulig selv. Vi vil gi dem nøkler til å mestre livet på egen hånd. Fra første dag er koordinatorens rolle å gjøre seg overflødig på sikt.

### – Vi er stolte av deg

Monica Johnsløv Antonsen har vært koordinatoren til Thea i tre år nå, men snart er det slutt. Thea skal ut i verden og stå på egne ben.

– Vi er veldig stolte av deg og det du har klart å oppnå, sier hun til Thea og forteller om ei jente som brukte lang tid før hun klarte å åpne seg.

– Jeg gikk bare rundt og venta på at du datt, så jeg kunne ta imot deg. Da det skjedde, skjedde det veldig.

Thea nikker.

– Jeg lå nede i flere uker før jeg klarte å komme meg opp. Gjennom Foyer fikk jeg egen leilighet, og du, Monica, hjalp meg med å ringe lege og slike ting. Jeg fikk bistand med å jobbe med å finne ut av religionen og situasjonen med familien.

– Da jeg slet med å få gjort noe som helst, var det folk rundt meg som holdt meg oppe og skjøv meg fram. Og det var godt å ha fått et sted som var bare mitt, med egen nøkkel.

### Mestret etter hvert skolen

Da det sto på som verst, klarte hun ikke å konsentrere seg på skolen. Hun hadde begynt som lærling på IKT, og det var reell fare for frafall.

– Da var Monica og barnevernstjenesten/NAV der for meg, samt skolelosen, som hjalp meg med å planlegge. Jeg hadde aldri klart å komme meg gjennom det uten hjelpen jeg fikk.

I Foyer handler det om å se individet.

– Deltakerne er så ulike, og det som står på papiret, kan være noe helt annet enn det vi ser, forteller Antonsen.

– Det viktigste er å se ungdommen, å komme i dialog. Vi er nøye på å samarbeide tett med dem, helt fra det første møtet. God relasjon og gjensidig respekt er alfa og omega for å lykkes.

### Skriver under avtale

En forutsetning for å bo i Foyer er at man klarer seg selv, uten kontinuerlig tilsyn. Det er NAV, barnevernet og enkelte ganger flyktningskontoret, som søker inn ungdommer.

– Da starter vi med en samtale der vi ser om Foyer kan være det rette. Hvis ungdommen ønsker å være med i Foyer, skriver han/hun under på en samarbeidsavtale, med samtykke i husreglene og på at han/

hun vil samarbeide. Vedkommende skriver også under en samtykkeerklæring om at vi kan snakke med viktige personer i vedkommende sitt liv.

### Månedlige møter med innsøkende instans

Sammen med sin koordinator på Foyer lager ungdommen en handlingsplan. Planen evalueres hver måned og er basert på hva han/hun har behov for og lyst til.

– Ungdommen arrangerer også et månedlig møte med koordinator og innsøkende instans. Da er det ungdommen og koordinator som planlegger innholdet. Det er viktig at innsøkende instans er med i løpet som legges. Det er mye samhandling i Foyer, også med hensyn til skole, lege osv. Vi hjelper så godt vi kan ut fra ønsker og behov, sier Antonsen.

Kommer ungdommen fra barnevernet, har han/hun for øvrig gjerne en tiltaksplan allerede.

### Aktiviteter, husmøter og matlaging

Aktivitet er viktig i Foyer, slår Joakimsen fast.

– Det er et mål at ungdommene driver med noe de er interessert i, om det er trening eller andre aktiviteter. Vi har husmøter med pizza og brus, og et par–tre ganger i året har vi en kokk på besøk. Da kan de som vil, bidra med å lage mat. Ellers har vi for eksempel pepperkakebaking før jul og rømmegrøt til sankt-hans. Vi prøver å gjøre litt stas på merkedager.

Etter klokka 20 og i helger/høytider er de ansatte ikke på jobb.

– Trenger ungdommene hjelp eller noen å snakke med da, må de ringe barnevernsvakta. Så vurderer de om problemet er stort nok til at koordinator må kontaktes.

### Vil bidra til personlig trygghet

Ungdommene er naturligvis ulike. Det varierer hvilke mål de har, og hvor selvstendige de kan bli.



Joakimsen forteller at det har blitt en del suksesshistorier, uten at de nødvendigvis handler om prestasjon.

– At noen klarer å fullføre videregående skole eller går ut i jobb, er en type suksesshistorie, at en begynner på universitetet en annen. Men det kan også være en suksesshistorie at en ungdom blir kartlagt, får uføretrygd og opplever trygghet til å gå videre i livet.

– Poenget er å finne ungdommenes forutsetninger og å styrke dem til å klare seg best mulig ut fra disse. Vi vil bidra til at de får en personlig trygghet.

### Skal trekke seg tilbake

Koordinatoreren påpeker at erfaring, og det å stå støtt faglig, er viktig i en sånn jobb.

– En Foyer-koordinator må være tålmodig, orke å bli avvist og å stå og vente. Ofte må man vente lenge. Og man må være bevisst på balansen mellom å gå foran dem og å gå bak. Mellom å vise vei og å gi ansvar. Selv synes hun at hun har drømmejobben.

– Å bo i Foyer er noe ungdommene vil sjøl og har styringa på, og det er flott å jobbe med ungdommer som vil noe. I jobben ligger det også at jeg skal trekke meg tilbake. Det kan være vemodig.

– Jeg har kjent Thea i tre år nå, og det vil bli vanskelig å slippe henne. Men hun skal få leve sitt liv videre. Er jeg heldig, kommer hun vel innom og sier hei iblant.

*Det er mye bedre, og også billigere for samfunnet, å styrke ungdommer enn å reparere ødelagte voksne.*

### Klar for framtida

Nå ser Thea på leiligheter med kjæresten. Hun går på bygg studiespesialisering etter yrkesfag, ved Bodin videregående skole i Bodø, og vil begynne på universitetet.



**STERK:** – Jeg er glad for at jeg kom hit til Foyer, sier Thea Buarøy. – Det som er bra med Foyer, er den støtten du får, og at du har noen som virkelig bryr seg når du føler det ikke er så mange andre som gjør det. FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

– Jeg har det også bedre med familien.

– Det som er så bra med Foyer, er at du har noen som virkelig bryr seg, når du føler det ikke er så mange andre som gjør det. Jeg er veldig glad for hjelpen de har gitt meg!

I Jehovas vitner i Bodø lærte hun å snakke i forsamlinger, og hun har blant annet holdt innlegg på en konferanse som Husbanken arrangerte.

– Det er en god ting jeg har med meg fra den epoken. Jeg har aldri vært redd for sånt. Jeg begynner å bli klar til å møte framtida nå. ●

*NB: Intervjuet med Thea ble gjort i februar 2020. Da NAPHA snakker med henne igjen i januar 2021, er hun student og bor sammen med kjæresten i en studentbolig.*

*– Jeg er i ferd med å fullføre en bachelor i historie og har masse framtidsplaner. Planen er å ta master etter hvert. Jeg vil bli historiker, sier hun. Hun forteller at for henne ble hjelpen fra Foyer starten på å være uavhengig.*

*– Jeg føler meg mer som et selvstendig individ nå. Også forholdet til familien går bra. Vi har satt opp sunne grenser oss imellom, og det fungerer godt.*

## Fakta om Foyer-modellen

**Foyer-modellen er en pakkeløsning med bolig og integrerte støtteordninger for unge i alderen 16-25 år som er bostedsløse eller står i risiko for å bli det.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Modellen ble utviklet i Storbritannia på 1990-tallet og har etter hvert spredt seg til flere andre land, inkludert Norge. Tjenestene som tilbys gjennom modellen, inkluderer bolig, opplæring og veiledning. Mer spesifikt får ungdommene hjelp til såkalte livsferdigheter, som å søke på jobb, komme inn i sosiale aktiviteter, mestre økonomien, mestre boligsituasjonen og bli bevisst sin egen helsesituasjon.

Direkte oversatt betyr foyer foajé, altså mellomgang. I mellomgangen er det ofte mange dører til flere og andre rom. Foyer skal veilede ungdommene slik at dørene åpnes og mulighetene gjøres tilgjengelige.

### Ulike former for bolig

Foyer er en oppfølgingsmodell der ungdommer blir boende i overgangsbolig i en lengre periode enn det som vanligvis er tilfellet, og det jobbes med områder som boferdigheter, utdanning eller opplæring og arbeid. Modellen gir råd om hvordan boligbehovene til bostedsløs ungdom, og særlig yngre tenåringer og de som forlater barnevernstjenester, kan imøtekommes. Foyer-modellen er brukt fleksibelt når det gjelder ulike boformer, som bofellesskap, spredte boliger og boliger som kombinerer boformer.

### Skal bli selvstendige unge voksne

Foyer tilbyr bolig, veiledning og bistand basert på den enkeltes individuelle behov, og målet er at ungdommene i løpet av sin botid i Foyer skal mestre eget liv

og ta gode valg for sin egen framtid. Foyers visjon er å jobbe aktivt for at målgruppen, gjennom brukermedvirkning, veiledning og godt tverrfaglig samarbeid, skal bli selvstendige unge voksne.

Foyer-koordinatorer driver praktisk veiledning og kognitivt arbeid med de enkelte ungdommene. Koordinatorene bistår ungdommene utfra den enkeltes behov. De koordinerer de ulike hjelpeinstansene som bistår i samarbeidet rundt ungdommene.

### Tips for å lykkes med boligarbeid for ungdom

Forskning på overgangsboliger for ungdom, inkludert Foyer-modellen, har funnet flere klare kjennetegn ved hva som skal til for at ungdommene skal nå sine mål.

- Saksbehandling med vekt på å sikre tilgang til tverrfaglige tjenester (som kan leveres internt eller eksternt til organisasjonen).
- La ungdommer opp til 25 år få bo i boligen så lenge det er behov for tjenestene i programmet.
- Det bør utvikles og implementeres individuelle planer som støtter overgangen til selvstendig bolig.
- Fokuser på personlig utvikling, livsferdigheter og styrk selvillit gjennom støttende klient-/personalrelasjoner
- Tilrettelegg slik at ungdommen kan delta i aktiviteter og etablere og gjenetablere nettverk.
- Gi utdanningsmuligheter

**Om forskning på Foyer:**

Eksisterende studier om Foyer-modellen er for det meste «grå litteratur», for eksempel rapporter utarbeidet på oppdrag for statlige organer. Det er per i dag ikke forsket på Foyer-program i Norge, og de studiene som foreligger, er fra Australia eller Storbritannia. Det foreligger ingen randomiserte kontrollerte studier om Foyer. ●

**KILDER**

Gaetz, S., O'Grady, B., & Buccieri, K. (2010). *Surviving Crime and Violence: Street Youth and Victimization in Toronto*. Toronto, ON: Justice for Children and Youth and the Homeless Hub.

Nesselbuch, L. (1998). *Transitional housing: A bridge to stability and self-sufficiency. Best practices in program design and delivery*. San Francisco, CA: HomeBase: The Center for Common Concerns.

Quilgars, D., Fitzpatrick, S., & Pleace, N. (2011). *Ending youth homelessness: Possibilities, challenges and practical solutions*. York, UK: Centre for Housing Policy, University of York and School of the Built Environment, Heriot-Watt University.

**Les mer**

- Home | Aberdeen Foyer
- Foyer-modellen for bostedsløse unge: en systematisk kartleggingsoversikt – FHI
- FoyerToolkitFull.pdf (homelesshub.ca)

## Leonas fem tips for å jobbe i Foyer

**Hvem:** Leona McDermid,

Chief Executive, Foyer Aberdeen

**Aktuell:** Har jobbet i Foyer siden 2008

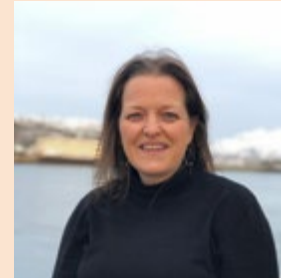


FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

TEKST: ANNE KRISTIANSEN

RØNNING, KOMMUNIKASJONS-

RÅDGIVER, NAPHA

1. Det er viktig å ansette personer som har visse kvalifikasjoner. Personer som skal jobbe i Foyer, må kunne lytte, og de må ha evne til å se folk. De må kunne samarbeide og være gode relasjonsbyggere.
2. Ansatte i Foyer må virkelig forstå verdien av å forebygge fremfor å slukke branner. Det anbefales å jobbe med verdier i organisasjonen.
3. Man må tro på ressursene man finner i unge mennesker og bygge på det, heller enn å se etter problemene.
4. Å gå fra å være et barn til å bli en voksen er en reise, som det er viktig at Foyer-ansatte forstår. Foyer handler om å jobbe over tid med dem som sliter, og er ikke noe som slutter eller starter ved fylte 18 år.
5. Koordinatoren er en spesielt viktig person i Foyer. Vedkommende må ha evne til å samarbeide med andre sektorer.

**Suksessfaktorer**

- Å bygge gode relasjoner til ungdommene.
- Samarbeid i fokus, eliminering av silotenkningen.
- Å bygge på de evnene og egenskapene ungdommene har, og ha oppmerksomheten rettet mot skole og fremtid.
- Å fokusere på å gjøre ungdommene robuste og i stand til å takle nederlag.

*KILDE: Leona McDermid*

## LINDESNES: Viktig å ha god dialog med brukerne

**Anne-Sofie Sandnes Bjerkaas (61) ble tildelt en romslig leilighet med utsikt mot sjøen i februar 2019. Hun lovpriser hjelpen hun har fått fra Housing First i Lindesnes.**

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

– Jeg setter stor pris på disse damene, sier hun, og tar tak i Ann Cathrin Jakobsen og Solfrid Homestad som er innom fra Housing First-teamet.

61-åringen slår fast at hverdagen har blitt mye mer trygg og stabil enn den var før. Nå har hun et sted å bo, og Housing First-ansatte kommer innom til faste tider. Og skulle det være noe, har hun noen å kontakte som hun vet vil prøve å hjelpe henne.

### Ønsker seg noe annet

Likevel har hun nå tanker om noe annet. Grunnen er at livssituasjonen hennes har endret seg.

– Moren min døde for en stund sideng. Uten henne føler jeg meg ensom her, og nå ønsker jeg meg vekk herfra. Jeg vil helst bo ved elva, og i et nabolag hvor jeg kjenner folk.

– Vi tar det med oss, sier Jakobsen, – og skal se på mulighetene vi har.

### Avgjørende å finne riktig tidspunkt for prat

– I arbeidet med brukerne ønsker vi å bistå dem i deres bedringsprosesser, i deres recovery, om du vil. Det betyr imidlertid ikke at vi alltid sier oss enig med brukernes ønsker og tanker om viktige valg i fremtiden.

Dersom brukere går på akkord med det Housing First-teamet anser som fornuftig for å ivareta et godt boforhold og bedringsprosesser, prøver man å ta tak i det.



**EN NY HVERDAG:** – De Housing First-ansatte kommer innom til faste tider. Jeg har alltid noen å kontakte som jeg vet vil prøve å hjelpe meg, sier Anne-Sofie Sandnes Bjerkaas (61) t.v. Her er hun sammen med Solfrid Homestad og Ann Cathrin Jakobsen.

FOTO: Anne Kristiansen Rønning / NAPHA

– Ønsker de å si opp husleiekontrakten eller unngå å betale strømregningen, så står de fritt til å gjøre det, men vi vil bruke tid på å snakke med brukerne om de konsekvenser dette medfører.

Jakobsen påpeker at det er avgjørende å finne riktig tid for å ta de vanskelige samtalene.

– Brukeren bør være mentalt til stede og mottagelig for praten. Igjen så betyr det at en kanskje må bruke litt tid og ikke forvente enighet umiddelbart. Vi sier at vi av og til sår noen små frø hos brukeren, og så får de tid til å utvikle seg. ●

# LINDESNES: Å finne det riktige stedet å bo

**Housing First-teamet og boligkontoret i Lindesnes kommune jobber sammen for å finne de beste løsningene for brukerne. Politiet er en av flere gode støttespillere.**

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

Kristen Berge, leder for boligkontoret i Lindesnes, synes det er spennende å følge beboerne i deres prosesser.

– Når en bosetting viser seg å være god, blir jeg glad. Det betyr mye for meg å ta beslutninger som hjelper i en vanskelig situasjon, sier han.

Housing First (HF) startet som et prøveprosjekt i Mandal kommune i 2014. Ann Cathrin Vrå Jakobsen, miljøterapeut i Housing First -teamet, har vært med siden oppstarten, og har samarbeidet med Berge i mange år.

– Kristen er i teknisk avdeling, mens Housing First tilhører avdeling bo-team, helsetjenester og legevakt. Men vi har samme mål og hyppige samarbeidsmøter, og tenker på mange måter likt, selv om vi tilhører ulike etater, sier hun.

## Stor nedgang i skadeverk og forstyrrelser

I kommunen har man sett en markant nedgang i flyttinger og skadeverk i boliger etter at man startet med Housing First .

– Da politikerne vurderte om Housing First skulle bli en fast tjeneste i kommunen, ringte daværende politistasjonssjef rådmannen og fortalte om endringene Housing First hadde ført med seg, sier Berge.

– Både kommunesjefene og politikerne skjønte at vi kunne få store besparelser ved å satse på dette.

I 2017 ble Housing First satt inn i fast drift i Mandal, som kommunen het da. Politiet har vært en solid støttespiller for Housing First-teamet hele veien.



**AKTUELT:** Samhandling med ulike aktører som hjelpeapparat, NAV og politi er viktig for en trygg og god bosetting, sier Ann Cathrin Vrå Jakobsen fra HF-teamet og Kristen Berge, leder for boligkontoret i Lindesnes. FOTO: Anne Kristiansen Rønning / NAPHA

## Forebygger selvmord og selvskading

Ronni Ellefsen, politibetjent ved forebyggende enhet, Politiet i Lindesnes, sier at Housing First bidrar til å gjøre hverdagen til den enkelte mer stabil og forutsigbar.

– Dette kan roe ned personer, som i fortvilelse og frustrasjon ellers kunne ha begått kriminalitet. Det forebygger nok også selvskading, selvmordstanker og eventuelt forsøk på selvmord, sier han.

Han tror hjelpen fra Housing First på sikt kan føre til mer selvstendighet.



Ronni Ellefsen,  
politibetjent ved  
forebyggende enhet  
hos politiet i Lindesnes.

FOTO: Politiet

– Etter hvert kan de klare å følge opp forpliktelser og forventninger på en annen måte. Utfordringene blir i ofte mindre og færre. Selvtilliten øker, brutte bånd blir fikset, og enkelte tar også del i arbeidslivet og samfunnet igjen.

### Ny situasjon etter kommunesammenslåing

Ved årsskiftet 2019/2020 ble

Mandal kommune slått sammen med kommunene Marnardal og Lindesnes. Den nye kommunen fikk navnet Lindesnes. Housing First-teamet fikk dermed et større geografisk område å jobbe i, og flere brukere. Det fikk også en ny medarbeider.

– Vi er bedre bemannet, samtidig er tilgjengelighet på gode boliger en utfordring. De fleste brukerne våre ønsker å bo nært byens tilbud og tjenester, slik som Fyrlyset, Jobben og NAV. Flere brukere enn før sammenslåingen kjemper nå om boligene, sier Jakobsen.

### Spredt bosetning og god standard

I HF Lindesnes er det særlig tre forhold de ser er virksomme i arbeidet.

– Det første er å spørre brukerne og å lytte. Har de en dårlig relasjon til en bydel, så er det ikke der du tilbyr dem bolig. Det andre er å bosette spredt, og aller helst i en liten enebolig. Enten målet er å bli rusfri eller ikke, ønsker de å bo trygt, uten å uroe seg for uønskede besøk. De ønsker å bo spredt for å få fred og trykghetsfølelse.

– I tillegg ønsker vi boliger som har god standard ved innflytting. Folk tar bedre vare på noe når det ser bra ut i utgangspunktet, sier Jakobsen.

### Bedre bostabilitet, langt færre på venteliste

Teamet er opptatt av å bruke tiden som trengs for å finne riktige bolig.

– Vi vil unngå forhastede beslutninger. Hvis brukeren er tilfreds med å bo, er han trygg og fornøyd. Og da er man der man vil være, for å jobbe med andre forhold i livet. Det er starten på en recovery-prosess. En god bosetting er også starten på et bedre samarbeid mellom bruker og oss som jobber her. Tillit og god relasjon er nøkkelen til videre arbeid, sier hun.

Før de startet med Housing First i Mandal, sto rundt 17 personer med psykisk helse- og rusproblematikk på venteliste for kommunal bolig. Det var ofte fullt i nødboligtilbudet.

– I dag er det jevnt over tre personer på venteliste og en person med vedtak om midlertidig bolig. Det viktigste er derimot at bostabiliteten hos de bosatte har blitt meget god. Før bodde mange i midlertidig bolig uten særlig oppfølging. Gjennom Housing First får vi jobbet mye tettere og mer systematisk med brukerne. Metoden bidrar til bedre relasjon og tillit, noe som igjen forbedrer oppfølgingen, sier Jakobsen.

### Brutte relasjoner heles

Hun sier at det handler om å ha is i magen og ikke forvente for store ting. Kanskje er hjelperne ofte for utålmodige og legger lista for høyt.

– Utdanning, jobb og aktiv fritid er ikke målet for alle. At en relasjon blir helet, eller at de bestemmer seg for å prøve å bli rusfrie, kan være store ting, slår hun fast. Før hun forteller om en bruker som hadde kuttet kontakten med moren og ikke møtt henne på flere år.

– Han kom inn i Housing First og fikk gjennom det en helt annen plattform og trygghet. Etter hvert tok han kontakt med moren, og de fikk et mor-og-sønn-forhold igjen. Når noe sånt skjer, ser man bedringsprosesser i virksomhet.

**Noe ganske annet**

Berge anbefaler flere kommuner å begynne med Housing First.

– Som leder av boligkontoret handler det om at jeg får inn husleia mer problemfritt enn før, og at de tar mer vare på boligen. Men så er det også det som skjer med de folka vi hjelper, rent personlig. Og de økonomiske besparelsene samfunnet får.

Han forteller at man med Housing First unngår en del akuttinnleggelser i psykiatrien.

– Psykiske plager og rusproblematikk stabiliserer seg en del hos mange av våre brukere. Å ha et sted som er deres, er noe ganske annet enn å ligge på sofaen hos en kompis.

– Og det er klart at når denne brukergruppen får et bedre og mer stabilt liv, så påvirker det også det økonomiske regnestykket. ●

**Housing First Lindesnes**

- I Housing First-teamet jobber tre personer fast og en i prosjektstilling. De faste jobber deltid i HF og deltid i annen oppfølgingstjeneste.
- Har ca. 23 brukere.
- Viktige samarbeidspartnere: boligkontor, NAV, spesialisthelsetjenesten, fastleger, legevakt, Fyrlyset og politiet
- Prosjekt fra 2014 til 2016, ordinær drift fra 2016.

**Gode råd for Housing First-arbeid**

1. Spør brukerne, og lytt. Hva er viktig for dem, og hvor vil de bo?
2. Bosett dem spredt. I en kommune som vår ser vi at det fungerer best for mange av brukerne å bosettes i små eneboliger.
3. Boligene bør ha god standard ved innflytting.
4. Bruk heller litt tid på å finne den riktige boligen enn å bosette raskt og feil.
5. Vær bevisst på å bruke den spesielle muligheten til å bygge relasjon og tillit, som HF-metoden gir.
6. Ha is i magen. Ting tar tid.
7. Ikke legg lista for høyt, utdanning, jobb og aktiv fritid er ikke målet for alle. Jobb *sammen med* brukerne, ikke for dem eller foran dem.
8. Å bistå personer i deres individuelle recovery-prosesser krever en ærlig og god dialog.

*KILDE: Housing First-teamet i Lindesnes*

## LINDESNES: Erfaringskonsulenten har en annen trygghet

**Lise Gundersen er fast ansatt som erfaringskonsulent i Lindesnes kommune. Hun har videreutdanning i recovery og bidrar innimellom inn mot Housing First-brukerne.**

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

– Housing First-teamet gjør en formidabel jobb med å bosette og følge opp den enkelte deltager. Det har jo blitt sagt at det er livgivende, at de er rundt og ser til dem, sier Gundersen.

– At det gir deltagerne en bedre psykisk helse, når dere følger dem opp, er helt sikkert, slår hun fast.

### Har en annen plattform

Hun har selv hatt et rusproblem og ei klein psykisk helse, med mye angst og depresjoner.

– Jeg var heldig som fikk hjelp og fant en løsning på det, sier Gundersen, som med sin spesielle kompetanse har en egen plattform å jobbe ut fra når hun møter brukere.

– Det er tydelig at brukere liker å snakke med oss som har følt det på kroppen. Man får en annen innfallsvinkel inn når man har den erfaringen. Det er bra med ulike profesjoner som jobber sammen, tenker jeg.

### Gir styrke på veien

Jakobsen slår fast at Gundersen utfyller de andre i tjenesten på en god måte.

– Hun kan være mer direkte mot brukerne enn vi kan, og har en annen type trygghet.

– Når vi ser at noen er motivert for å bli rusfri, for



**ERFARINGSKONSULENT:** - Det er tydelig at brukere liker å snakke med oss som har følt det på kroppen. Man får en annen innfallsvinkel når man har den erfaringen, sier Lise Gundersen, erfaringskonsulent i Lindesnes kommune.

FOTO: Anne Kristiansen Rønning / NAPHA

eksempel, eller at noen sliter med ting vi vet Lise har peiling på, sender vi gjerne henne ut. Hun har vært der selv og vet hvordan hun kan gi dem styrke på veien. ●



# Fakta om Housing First

**Dette er en evidensbasert modell for varig bosetting av bostedsløse med rusmiddelavhengighet og/eller psykiske helseproblemer.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Modellen bygger på prinsipper om at tilgang til bolig er en grunnleggende menneskerett, og at deltakerne skal ha reell medbestemmelse knyttet til valg av bolig og oppfølging.

Housing First er utbredt i mange land. I Norge startet de første programmene opp i 2012. Nå, i 2021, er det rundt 25 programmer i hele Norge

Dr. Sam Tsemberis utviklet modellen på slutten av 1990-tallet i New York. Det grunnleggende underliggende prinsippet med Housing First er at folk er bedre i stand til å komme videre med livet hvis de først får en trygg og god bolig.

## Fem kjerneprinsipper

**1. Umiddelbar tilgang til fast bolig, uten krav til rusfrihet eller behandling.** Housing First innebærer å gi deltakerne hjelp til å finne trygge, sikre og permanente boliger, så raskt som mulig. Housing First-filosofien sier at mennesker ikke skal bevise at de er «klare» for bolig. Bolig er ikke betinget av rusfrihet eller av at man må delta i behandling for rus- og/eller psykisk helseproblematikk.

**2. Medbestemmelse.** Deltakerne skal være med og bestemme hvor boligen skal være, hvilke tjenester de skal få, og når de skal få dem. Valg kan begrenses av hva som finnes av boliger, og av hvilken leiepris de har. Det er frivillig å være deltaker i Housing First.

**3. Recovery.** Housing First skal ikke bare dekke grunnleggende behov, men også støtte en recovery-prosess. Det fokuseres på individuelle ønsker og behov, og man skal sikre at deltakerne har tilgang til tjenester som gjør dem i stand til å pleie og opprettholde relasjoner, aktiviteter og arbeid.

For personer med avhengighetsutfordringer betyr recovery-orientering også tilgang til et miljø for skadereduksjon.

## 4. Tjenester og støtte så lenge det er nødvendig.

En brukerstyrt tilnærming erkjenner at alle er unike og har ulike behov. Når deltakerne har fått bolig, vil noen trenge få tjenester og lite støtte, mens andre vil trenge det motsatte. Tjenester kan handle om boligstabilitet, fysisk og psykisk helse og livsferdigheter.

**5. Sosial integrering.** En del av Housing First-strategien er å hjelpe deltakerne til å bli integrert i samfunnet. Dette krever sosialt støttende engasjement og mulighet til å delta i meningsfull aktivitet. Det å være ensom i en god bolig kan være likeså skadelig som å bo i en dårlig bolig. For å lykkes er separasjon av boliger og tjenester viktig, og man bør ha tilgang på boliger som ikke stigmatiserer eller isolerer deltakerne. Boliger i spredte boområder foretrekkes.

Selv om alle Housing First-programmene i alle land ideelt sett deler disse elementene, er Housing First en modell som ikke kan blåkopières. Implementering må tilpasses lokale forhold.

### **Housing First innebærer vanligvis tre typer tjenester:**

**Boligtjeneste:** Det første steget er å hjelpe deltakerne med å skaffe seg og vedlikeholde bolig, på en måte som tar hensyn til deres ønsker og behov. Dette innebærer å finne en passende bolig, opprette samarbeidsforhold til utleiery, sikre at deltakerne har de tjenester de har krav på, og hjelpe til med å få boligene innflytningsklare.

**Kliniske tjenester:** Inkluderer en rekke tjenester for å forbedre deltakernes fysiske og psykiske helse og sosiale aktiviteter for å forbedre trivsel, mental helse og avhengighetsutfordringer, forbedre livskvaliteten og fremme medbestemmelse.

**Tverrfaglige tjenester** er ment å hjelpe deltakerne med å forbedre livskvaliteten, integrere seg i samfunnet og potensielt bli økonomisk uavhengige. Dette kan omfatte livsferdigheter, engasjement i meningsfulle aktiviteter, orden på økonomien samt hjelp til arbeid, aktivitet eller utdanning.

### **Gode råd**

- **Vær bevisst på Housing First-programmenes troskap, eller fidelitet** til kjerneprinsippene. Dette er viktig for å sikre at programmet faktisk er Housing First og ikke bare plukker elementer fra Housing First.
- **Samarbeid med utleiery.** Mange kommuner har mange kommunale leiligheter, men det er også viktig å få et godt samarbeid med private utleiery, både for å ha flere boliger å spille på, og for å sikre at det er tilgang på boliger i ulike bomiljøer.
- **Tilpass til lokale forhold.** Det fremgår av eksisterende forskning at én løsning ikke passer for alle. Imidlertid kan Housing First tilpasses de fleste lokalsamfunn. Unike behov krever unike

svar. Det som fungerer i Oslo, fungerer kanskje ikke i Mo i Rana. Tilpassning av programmet for å imøtekomme individuelle behov er nøkkelen til å sikre suksess.

- **Lag individuelle planer for oppfølging.** I mange tilfeller er deltakerne i stand til å klare seg selv økonomisk, når økonomien er oversiktlig. Kommunale leiligheter har ofte krav om flytting, enten etter en viss leieperiode eller når leietaker er økonomisk i stand til å betale leien med egen inntekt.

### **Bedre bostabilitet med Housing First**

Kanadiske forskere gjennomførte i perioden 2009–2012 en randomisert kontrollstudie, der 1000 personer deltok i Housing First og 1000 fikk «behandling som vanlig». Resultatene viste at ved å følge modellens prinsipper, var bostabiliteten over 80 prosent etter det første året.

### **KILDER**

Helse Bergen, Helse Stavanger, Sandnes kommune, Bergen kommune & Tsemberis, S. (2016). *Housing First Metodehandbok*.

Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels: FEANTSA

Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Center City, MN: Hazelden Press.

### **Les mer**

- Veiviseren.no. Digital verktøykasse for bolig- og tjenesteområdet
- FEANTSA. The European Federation of National Organisations working with the homeless.
- European Journal of Homelessness

## SANDNES: Housing First er en gavepakke for FACT

FOTO: AdobeStock.com

**FACT-teamet i Sandnes begynte å bruke Housing First som modell i 2016. Nå ser de færre bostedsløse, utkastelser og naboklager samt flere brukere med stabile boforhold.**

TEKST: MARIANNE BORTHEN, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

– Vi ser også nå at det er lettere for brukerne å motta helsehjelp og mestre livet sitt, sier teamleder i FACT Dagrunn Sømme.

Sandnes kommune startet opp et ROP-team (Rus- Og Psykisk lidelse) i 2003. Gjennom ROP-teamets erfaringer ble det tydeligere at det var vanskelig å følge opp brukere som hadde alvorlige psykiske lidelser, samtidig rusmisbruk og slet med stabilitet i boforhold.

– *Housing First er en gavepakke for FACT-teamet. Det er gull å kombinere to kunnskapsbaserte modeller, sier teamleder i FACT Dagrunn Sømme.*

– Det var mange bostedsløse i Sandnes-området på denne tiden, og teamet opplevde at de ofte kom for sent inn når det var problemer med brukernes boforhold. Mange ganger var det for sent til å hindre utkastelse fra boligen, forteller Sømme.

### **Fra ROP-team til Housing First**

ROP- teamet erfarte at det var vanskelig å gi god helsehjelp når brukerne stod uten et fast boforhold og hadde lite stabilitet og forutsigbarhet i hverdagen. Brukerne kunne ikke hjelpes med det ordinære tjenestetilbudet. ROP-teamet i Sandnes kommune inngikk et samarbeid med Helse Stavanger og Husbanken og begynte i 2013 å arbeide etter Housing First-modellen, som et Housing First-team.



FACT SANDNES: Fra venstre: Rune Braaten, Siv Helle Torsteinbø, Dagrunn Sømme, Stein Ingvar Bø, May-Tove Kro Hegre, Gunn Turid Arntzen, Siren Thommesen, Anita Smedegård, Bjørg Lerstøl, Nina Todnem Skjæveland og Rune Salvesen. FOTO: Sandnes kommune

– Vi oppdaget raskt at vi måtte etablere et samarbeid med bolig tjenesten i Sandnes kommune da det var vanskelig å fremskaffe rimelige boliger i Sandnesområdet. Det var allikevel kronglete å få gitt brukerne sammensatt hjelp, sier Sømme.

Spesialisthelsetjenesten ble opplevd som vanskelig tilgjengelig, og ROP-teamet måtte gå veien om henvisning og vurdering av rett til helsehjelp for å få bistand ved behov.

#### **Ville jobbe etter begge modellene**

I 2015 ble det mulig å søke om midler fra Helsedirektoratets tilskuddsordning til voksne med langvarige og sammensatte tjenestebehov. I Sandnes bestemte man seg for å omstille tjenestene og søke om midler til et Flexible Assertive Community Treatment (FACT)-team, sammen med Helse Stavanger.

Man ønsket et tverrfaglig team som arbeidet etter både FACT-modellen og Housing First-modellen. Og i 2016 ble teamet en realitet.

#### **Håp, identitet og samhørighet**

Sandnes FACT er organisert i mestringsenheten i ROP-avdelingen i Sandnes kommune. Teamet har en felles faglig og administrativ leder. Arbeidsgiveransvaret for de ulike stillingene er fordelt. Helse Stavanger har arbeidsgiveransvar for 2,4 årsverk i teamet (0,4 spesialist i psykiatri, psykolog og sykepleier), mens Sandnes kommune har arbeidsgiveransvar for 11,25 årsverk i teamet (case managere, brukerspesialister, erfaringskonsulenter og NAV-ansatt).

Teamet gir behandling og hjelp til innbyggere med sammensatte utfordringer innen rus og psykisk

helse og har som mål at all hjelp skal være recovery-støttende. De fokuserer særlig på følgende temaer og prosesser i arbeidet med brukerne/pasientene: håp, identitet, samhörighet, mening i livet og selvhevdelse/empowerment.

### **Samarbeidsavtale utarbeides**

Sandes kommune er hovedansvarlig for den daglige driften. De ansatte saksbehandler i to ulike systemer: Dips (psykolog og psykiater) og Profil (alle andre ansatte). Inntak av nye brukere/pasienter gjøres regelmessig i inntaksteam, og brevet til bruker/pasient sendes ut fra kommunen.

Det er to ansatte som har tilgang i Dips, og oppstart av pakkeforløp registreres i dette systemet.

Nå er teamet inne i sitt femte år som et FACT-team som bruker Housing First-metodikken. I forbindelse med avslutning av finansieringen fra Helsedirektoratet utarbeider Sandnes kommune og Helse Stavanger en samarbeidsavtale og en plan for videre drift innen de ordinære økonomiske ramme.

### **Annen bevissthet og arbeidsmåte**

FACT Sandnes har ved inngangen av 2021 ca. 60 brukere/pasienter. Noen bor i boliger de har skaffet selv, andre bor i boliger som er skaffet gjennom Housing First. Noen eier bolig, men de fleste leier. FACT-teamet arbeider etter Housing First-prinsipper, uansett hvordan boligen er anskaffet.

– Housing First er en gavepakke for FACT-teamet. Det er gull å kombinere to kunnskapsbaserte modeller, slår Sømme fast.

– Å ha en bolig er noe av det aller viktigste for brukerne. Vi hadde ikke den samme bevisstheten og metodiske jobbingen med boligproblematikk før vi begynte med Housing First.

Boligavdelingen i Sandnes arbeider også etter Housing First-modellen og er en god samarbeidspartner for FACT-teamet.

### **Jobber for godt bomiljø**

– Dersom det er problemer med naboklager, jobber vi i FACT sammen med bruker/pasient og boligavdelingen aktivt ut mot styreledere og naboer slik at det skal bli et godt bomiljø for alle, sier Sømme.

Boligavdelingen fremskaffer boliger til brukerne til FACT-teamet og bistår med miljøvaktmestertjeneste.

– Vi arbeider mer systematisk med oppfølgingen nå enn før, når det gjelder både å skaffe et boforhold, mestre et boforhold og å gi samtidige og helhetlige tjenester fra både kommunehelsetjeneste og spesialisthelsetjeneste.

### **Rask hjelp, på det stedet det passer**

Sømme påpeker at det å bo et fast sted gjør at det blir lettere å ta imot bistand til de andre tingene som er vanskelig i livet.

– Når kommunen og spesialisthelsetjenesten sammen yter tjenester til brukerne/pasientene, får de lettere tilgang til tjenestene de ønsker og har behov for – idet de har behov for tjenestene. Før var det lang ventetid for å få time hos psykiater. I FACT-teamet har vi både psykolog og psykiater som kan gi brukerne rask hjelp ved behov. Vi får også tverrfaglige drøftinger av behandlingen som alle ansatte i teamet yter brukerne, og vi sikrer kontinuitet i behandlingen.

– Dessuten er vi aktivt oppsøkende og kan treffe brukerne/pasientene våre der de ønsker. Dette er en fleksibilitet som de har bruk for.

### **De viktige omgivelsene**

Sømme påpeker at man ikke kan leve livet sitt uavhengig av andre.

– For å ha mer kontakt med omgivelsene rundt seg har brukerne knyttet kontakt med frivillige og ideelle organisasjoner. Dette er mennesker som kan være i kontakt med brukerne ut fra felles interesser. FACT-teamet kan også hjelpe til med å knytte denne kontakten og kan være med på de første treffene.

– Ordningen kan gi brukerne mulighet til å komme mer i kontakt med lokalsamfunnet rundt seg.

### Bedre boforhold nå enn før

– Det å jobbe med å skaffe varige boliger til bostedsløse er et kontinuerlig arbeid, understreker Sømme. Etter å ha arbeidet systematisk etter Housing First-modellen og FACT-modellen i over fem år ser man nå at det er svært få bostedsløse i Sandnes.

Sandnes kommunes «Brukerplankartlegging av bosituasjonen til brukere med rusproblemer fra Sandnes kommune» i årene fra 2015 til 2018 viser at det først og fremst er gruppen brukere med rusproblemer som har fått en bedring i sine boforhold i perioden 2015–2018.

Det var langt færre bostedsløse brukere med rusproblemer i 2018 enn i 2015.

Den prosentvise andelen brukere med rusproblemer som har en permanent og tilfredsstillende bosituasjon, var samtidig 7,8 prosent høyere i 2018 enn i 2015.

### Lettere å yte tilpasset hjelp

Sømme forteller at færre kommer i den situasjonen at de mister den boligen de har.

– Brukerne får mer helhetlig hjelp fra både kommunen og spesialisthelsetjenesten, til riktig tid.

– Når vi kombinerer Housing First-modellen og FACT-modellen, blir det også enklere for oss i teamet å yte tilpasset, samordnet og helhetlig hjelp til brukerne våre. Og ikke minst: Det blir lettere for brukerne våre å arbeide med andre deler av livet når de får en god bosituasjon.

FACT-teamet i Sandnes kan kontaktes på: [Fact@sandnes.kommune.no](mailto:Fact@sandnes.kommune.no)

### KILDER

KORFOR 2020. *Sammenstilling av bosituasjon i Bruker-Plan-kartlegging 2011–2018 fra Sandnes kommune.*

Kommunene Bergen og Sandnes, Helse Bergen HF, Helse Stavanger HF, Helse Vest RHF, Husbanken og Sam Tsemberis (2016). *Housing First Metodehandbok*

Remmers Van Veldhuizen, 2013 Groningen, Nederland. FACT håndbok, *FACT Flexible Assertive Community Treatment, Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse, Visjon, modell og organisering av FACT-modellen.*

Helsedirektoratet (2015). *ACT- og FACT-team* [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (sist faglig oppdatert 25. juni 2020, lest 03. februar 2021). Tilgjengelig fra <https://www.helsedirektoratet.no/tema/lokalt-psykisk-helse-og-rusarbeid/act-og-fact-team>

### Les mer

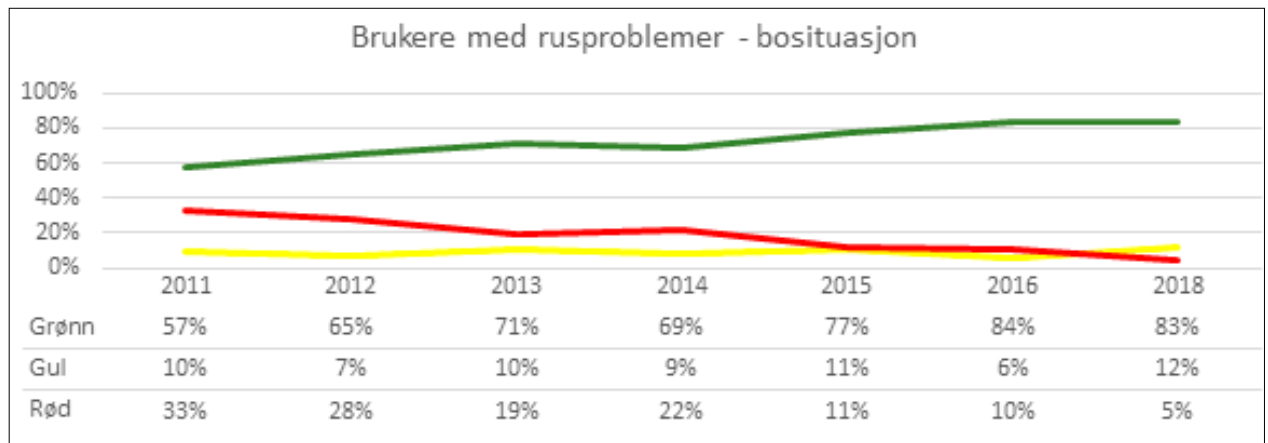
- Sandnes kommune – Rus og psykisk helsehjelp for voksne.
- ACT- og FACT-team – NAPHA Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid.
- Housing First Metodehandbok

**Kartlegging av bosituasjon i tre kategorier**

Endring av definisjon av bosituasjon: I perioden 2011–2018 har det vært tre ulike definisjoner for

scoring på bosituasjon. Resultatet er ikke helt sammenlignbart, men er nokså likt. Her er en oversikt over definisjonene og årene de er brukt:

År	Grønt	Gult	Rødt
2011–2013	Har relativt stabile boforhold i egen eller eid bolig	Er avhengig av og har tilgang til tilrettelagt bolig, inkludert personale og/eller vil trenge støtte for å kunne skaffe seg tilfredsstillende bolig	Ingen bolig og/eller bor tilfeldig hos familie, venner eller kjente, og/eller på hospits eller annen ikke tilfredsstillende boligløsning
2014	Permanent, tilfredsstillende bosituasjon	Ikke permanent, ikke tilfredsstillende bosituasjon	Bostedsløs (inkl. hospits)
2015–	Permanent og tilfredsstillende bosituasjon	Ikke permanent og/eller ikke tilfredsstillende bosituasjon	Bostedsløs (inkl. hospits og tilfeldig hos andre)

**Prosentfordeling bosituasjon 2011–2018:**

Kilde: Sammenstilling av bosituasjon i BrukerPlan-kartlegging 2011–2018 fra Sandnes kommune, KORFOR 2020.

# Forskning viser at FACT virker positivt på brukeres boforhold

**En evaluering av Norges sju første FACT-team avdekket bedre livskvalitet, sosial fungering og positiv endring på bolig og boforhold.**

TEKST: MARIANNE BORTHEN, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Blant de 74 personene som ble kartlagt ved inntak, og to år etter inntak, oppga de fleste å være fornøyde med den tverrfaglige oppsøkende tilnærmingen teamene hadde. Flere kom i gang med meningsfull aktivitet. Selv om man ikke så en økning i antall som kom i lønnet arbeid, fant man at flere hadde fått en stabil inntekt i form av uføretrygd.

## Vesentlig bedre livskvalitet

Forskerne oppdaget en reduksjon i alvorlighetsgrad på rusbruk. De så også en reduksjon i positive symptomer som mistenksomhet og uvanlige tanker, og i negative symptomer som tankeforstyrrelser, spenninger og manglende samarbeidsevne.

Brukerne oppga at de fikk bedre livskvalitet på 15 av 16 forespurte områder av livet. De var for det meste fornøyd med venner, bolig og bosituasjon, nabolaget og forhold til familie.

## Flere fikk god bosituasjon

Både behandlerne og brukerne/ pasientene oppga en positiv endring på bolig og boforhold. Flere bodde alene etter to år med oppfølging fra FACT. Færre var bostedsløse. Antall som bodde i bolig med bemaning, var tilnærmet uendret.

Ved oppstart i FACT-teamet ble 51,5 prosent av brukerne/pasientene vurdert til å ha en bra eller svært

bra bosituasjon av sine behandlere, og 28,5 prosent til å ha en dårlig eller svært dårlig bosituasjon. To år etter var tallene på det samme henholdsvis 72 og 14 prosent.

## Mindre vrangforestillinger, håndterte dagliglivet bedre

Behandlerne målte praktisk og sosial fungering, både ved oppstart og etter to år. De vurderte en bedring på henholdsvis hallusinasjoner og vrangforestillinger, mentale og atferdsmessige problemer, problemer med dagliglivets aktiviteter, boforhold og arbeid og yrkesrettede aktiviteter. Selv om det var lave skår på praktisk og sosial fungering, var det en liten bedring på begge områdene. Den største endringen var på området egen helse.

Evalueringen har ikke undersøkt om teamene har brukt Housing First eller andre modeller/metoder i sitt arbeid med boligproblematikk hos brukerne/pasientene.

### KILDER

Landheim, A. & Odden, S. (red.) (2020). *Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse (NKROP)*, Sykehuset Innlandet HF, *Evaluering av FACT-team i Norge – Sluttrapport*. Utgitt: Hamar



# Fakta om ACT/ FACT

TEKST: MARIANNE BORTHEN, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

## ACT og FACT

- Assertive community treatment (ACT) er en amerikansk kunnskapsbasert modell som beskriver hvordan et tverrfaglig team kan arbeide oppsøkende og gi helhetlige tjenester til mennesker med alvorlige psykoselidelser og ofte samtidig rusproblematikk.
- Teamet yter de tjenestene som brukeren har behov for på alle livsområder, og det yter både kommunale og spesialisthelsetjenester.
- Flexible Assertive Community Treatment (FACT) er en nederlandsk videreutvikling av ACT-modellen hvor man har utvidet målgruppen for arbeidet. Modellen kan beskrives som fleksibel aktiv oppsøkende behandling som ytes fra et tverrfaglig sammensatt team. I Norge er det et krav om at teamet skal yte tjenester fra både kommunalt nivå og spesialisthelsetjenestenivå for å få økonomisk tilskudd til drift fra Helsedirektoratet. Målgruppen for FACT-team er mennesker som har behov for

langvarig og sammensatt oppfølging og behandling forårsaket av alvorlig psykisk lidelse, ofte med samtidig rusproblematikk og funksjonssvikt på ett eller flere livsområder.

- FACT-teamene yter behandling på to intensitetsnivåer: ordinær individuell oppfølging fra tverrfaglig team og intensiv oppfølging hvor brukerens/pasientens behov drøftes daglig og ytes fra flere medlemmer av det tverrfaglige teamet.
- FACT Håndboka anbefaler bruk av Housing First ved arbeid med boligproblematikk i FACT-team. Det påpekes også at FACT-teamene skal arbeide med bolig så raskt som mulig, samtidig som de skal yte helhetlige tjenester til brukerne. ●

## KILDER

Helsedirektoratet (2015). *ACT- og FACT-team* [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (sist faglig oppdatert 25. juni 2020, lest 03. februar 2021). Tilgjengelig fra <https://www.helsedirektoratet.no/tema/lokalt-psykisk-helse-og-rusarbeid/act-og-fact-team>

# Ennå lite forskning på Housing First i ACT/FACT-team

**Men en kanadisk studie som er publisert i 2016, tyder på at det å bruke Housing First-modellen i ACT, kan føre til at brukerne får seg bolig raskere og får bedre og mer stabile boforhold.**

TEKST: MARIANNE BORTHEM, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Tidligere forskning på effekten av modellen Housing First viser at arbeid etter Housing First-modellen reduserer antall bostedsløse, forlenger botid i boligen for brukerne og reduserer sykehusopphold.

Det er ikke publisert mye forskning om systematisk bruk av Housing First som arbeidsmodell i ACT/FACT-team. Men det er utført en større randomisert kontrollert studie fra fem byer i Canada hvor man har undersøkt effekten av Housing First i ACT-team (assertive community Treatment) over en periode på to år.

## En mer konsis studie

Forskerne bak denne studien har kritisert forskningsdesign og metode i tidligere studier. De har vært opptatt av å være konsise og har implementert en standardmodell for Housing First, basert på Pathways Housing First Model. De mener denne studien svarer ut en del av tidligere studiers svakheter.

950 bostedsløse deltakere med alvorlig psykisk lidelse / personer med lite tilfredsstillende boforhold ble delt i to grupper. Den første gruppen fikk behandling fra ACT-team som arbeidet etter Housing First-modellen, mens den andre gruppen fikk enten Housing First i Intensive Case management (ICM) eller ordinær behandling.

## Fikk raskere bolig med Housing First

Funnene i studien viser at personene som mottok Housing First i ACT-team, hadde en signifikant endring i tiden det tok å komme seg ut av bostedsløshet, sammenlignet med den andre gruppen.

De kom raskere inn i bolig, var mer fornøyd med kvaliteten på boforholdet, fikk raskere bedring i sosiale funksjoner og hadde en opplevelse av bedre livskvalitet.

De levde lenger i stabile boforhold enn den andre gruppen.

## Vesentlig bedring i starten

Forskjellen i opplevd livskvalitet og sosial funksjon var størst i det første året med oppfølging, deretter ble denne forskjellen jevnet ut mellom gruppene i løpet av de to årene de ble fulgt opp.

En mulig forklaring på den raskere bedringen brukerne med Housing First i ACT opplevde, kan være at det å ha en stabil bosituasjon kombinert med oppfølging i ACT-team gjør det enklere for den enkelte å arbeide med og motta bistand på områdene som gir seg utslag i sosial fungering og livskvalitet.

Både gruppen som mottok ICM / ordinær behandling, og gruppen som mottok Housing First i ACT, opplevde en tilnærmet tilsvarende bedring av psykiske symptomer, reduksjon i rusbruk og reduksjon i antall sykehusdøgn.



**AKTUELT:** De kom raskere inn i bolig, var mer fornøyd med kvaliteten på boforholdet og hadde en opplevelse av bedre livskvalitet.

FOTO: AdobeStock.com

### En effektiv tilnærming

Forskerne vurderte også om det å arbeide med Housing First-modellen i ACT-team er kostnadseffektivt. Det viste seg at de gjennomsnittlige årlige kostnadene per bruker ved ordinær bruk av sosiale tjenester, helsetjenester og rettsvesen, tilsvarte 96 prosent av de årlige kostnadene ved å gi brukerne hjelp i form av Housing First i ACT-team.

Studien konkluderer med at Housing First i ACT-team er en effektiv tilnærming når man arbeider med bostedsløshet for personer med alvorlig psykisk lidelse og omfattende hjelpebehov.

Den slår fast at det å bruke Housing First-modellen i ACT-team for denne gruppen gir en raskere vei ut av bostedsløshet og større tilfredshet med boforholdet enn ved bruk av ICM / ordinær behandling. ●

### KILDER

Tim Aubry, Paula Goering, Scott Veldhuizen, Carol E. Adair, Jimmy Bourque, Jino Distasio, Eric Latimer, Vicky Stergiopoulos, et al.: *A Multiple-City RCT of Housing First With Assertive Community Treatment for Homeless Canadians With Serious Mental Illness*, Psychiatric Services 2016; 67:275-281, Published Online: 1 Dec 2015 <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201400587>

### Les mer

- FACT håndbok
- ROP.no, Evaluering av FACT-team
- Pathways Housing First, <https://www.pathwayshousingfirst.org/>



## HAMMERFEST: Montenegro, for de som har klare mål

– Wow, her vil jeg bo! Det var det første Alexander Berge (30) tenkte, da han kom til Montenegro, et botilbud og lavterskelsenter for folk som sliter med ROP-lidelser i Hammerfest.

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONS RÅDGIVER, NAPHA

FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

– Jeg trodde det kom til å bli ganske klinisk og sterilt, hadde jo hørt at det var døgnbemannet av folk fra kommunen.

Men da han kom dit, skinte sola, noen stekte vaffler ute ved inngangen, andre spilte biljard. Det var også klart at det var et flott bygg, alt var flunkende nytt og hadde høy standard.

– Jeg så at stedet var passe avslappa for meg, og at det jobbet flotte mennesker der. Personer som er ulike, men utfyller hverandre. Trivsel står høyt på agendaen, men også det at vi beboerne skal stilles

krav til. Og vi trenger at noen dytter oss i ryggen. Ellers kommer vi ikke videre.

### De beste vennene døde

Før dette bodde Berge i den verste Hammerfest-ghettoen. Det var vold, bråk, stadig dealing og politirazziaer. Han ruset seg jevnlig på hasj og speed. Et år før han kom til Montenegro, begynte han å låse seg inne. Han hadde fått det for seg at han ville bli rusfri.

– Jeg tenkte at å låse meg inne var eneste utvei for å slippe påvirkningen fra dem utenfor. Det var mange

grunner til at jeg ønsket å bli rusfri. De beste vennene mine døde, én etter én. Lillesøstera mi var livredd for meg, slik jeg hadde blitt. Jeg visste også at mamma skammet seg over meg.

Han sto helt alene, hadde det knalltøft.

– Jeg funderte på om jeg ville bli helt venneløs, og på om jeg også kom til å dø så ung.

### – Du må flytte

En dag kom Thor Ivan Lauritzen, daværende erfaringskonsulent på Montenegro, forbi stedet der Berge bodde. Han hadde hørt nyss om at han var blitt rusfri, og spurte rett ut om det fremdeles var sånn.

– Da jeg svarte ja, sa han at ghettoen ikke var noe sted for meg. Han sa jeg burde flytte opp til Montenegro.

Montenegro, litt av et navn. I Hammerfest symboliserer det styrke, trygghet, noe man kan lene seg mot. Men også noe det tar lang tid å komme opp til.

### Fjerne stigma

– Det er et fjell her som heter det, en jazzfestival og ei fjellhytte, forteller Ingunn Mathisen, virksomhetsleder på Montenegro.

– Vi ville fjerne stigmaet og det dårlige ryktet som var knyttet til det tilbudet til unge rusmisbrukere kommunen hadde før, og valgte derfor et navn som vekker positive assosiasjoner.

Målet var å skape et sted der lavterskel- og botilbud for personer som sliter med rus og psykisk helse, er samlet.

### Mange aktiviteter

Man så for seg et tilbud som tar utgangspunkt i ressursene til beboerne, der beboerne også skulle kunne benytte seg av aktivitetene i lavterskeltilbudet. Et sted der det er godt å være, for ulike typer personer.

Montenegro har et døgnbemannet botilbud og

ansatte med bred kompetanse. Det er et godt utstyrt treningsrom med høy standard på stedet, en bod med masse utstyr for friluftsliv og aktiviteter samt samtalegrupper for beboerne flere dager i uka. Her har man biljard- og bordtennisbord samt matservering tre ganger i uka. Og de er ofte på tur, i naturen eller i byen.

### – Hender at pårørende tenker at vi tar feil

Mathisen sier de var veldig ambisiøse da de startet Montenegro.

– Vi tenkte at vi sammen med beboere skulle klare å endre livet deres. Men endringer tar tid og kan være slitsomme å jobbe med.

– Iblant hender det at pårørende synes vi er for strenge og har for mange forventninger og krav. Vi sier da ofte til dem at vi har tro på sønnen deres og ser ressursene. At de bare må vente. Så vil de også erfare det samme som oss.

### Kreves en del endringer

Hjelperne på Montenegro har alltid beboernes ønsker og mål med oppholdet i fokus.

– Pårørende vil det beste for barna sine, men det vil også vi. Og de forventningene og kravene vi har, er i tråd med hva beboerne selv ønsker å oppnå når de takker ja til tilbudet vårt.

Alle som bor på Montenegro, har minimumsmål som å bedre livskvalitet samt å bedre fysisk og mental helse, slår Mathisen fast.

– For å nå slike mål, kreves det en del endringer, sier hun.

### Basert på recovery

Montenegro i Hammerfest er ganske nyetablert, og det har vært mye «learning by doing».

– Vi prøver å skape noe som er helt nytt og basert på recovery. Det tar tid å finne ut hvordan det skal



**JOBBER PÅ MONTENEGRO:** Fra v.: Ingunn Mathisen, virksomhetsleder, Jan Henning Klo, prosjektleder i «Arbeid for alle», Tone Wang-Norderud, miljøterapeut, Bente Eriksen, miljøterapeut, Thor-Ivan Lorentzen, erfaringskonsulent, Merethe Hansen, miljøarbeider og Vidar Kristoffersen, miljøarbeider. FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

funke. Det trengs tid og tålmodighet, sier Mathisen. Beboerne har hver sin leilighet, der de selv står for matlaging o.l. Men de får bistand av hjelperne på Montenegro ved behov.

– Alle beboerne har individuelle planer, og hva de ønsker med oppholdet, varierer fra person til person. Men det handler ofte om å bli rusfri og å få et mest mulig vanlig liv.

– Vi har ikke noe krav om at de skal bli rusfri, men vi krever adekvat atferd og har husregler som alle brukere og beboere må følge.

### – Alle har ressurser

På Montenegro er de opptatt av å se friskhetsfaktoren og ikke rusmisbruket.

– Alle har ressurser. En har fått arbeidskontrakt nå, og Alexander har kjøpt seg egen leilighet. De fleste har en sterk drivkraft til å komme seg ut av rusmisbruket, påpeker Mathiesen.

Berge hadde tre mål da han kom til Montenegro: å holde seg rusfri, kjøpe egen leilighet og komme ut i jobb.

– Nå har jeg nådd de to første målene. Jeg håper jeg får en jobb også etter hvert. Jeg er glad i gaming og datarelatert aktivitet, men kan også tenke meg å hjelpe mennesker. På sikt ønsker jeg også å ta lappen, sier han.

**Stiller akkurat passe med krav**

Han kom til Monenegro i juni 2019 og flyttet ut høsten 2020.

– Stedet har forandret livet mitt. Det er trygt å bo der og fint å gjøre aktiviteter sammen med dem som bruker lavterskeltilbudet. På husmøtene deler vi tanker vi har med de ansatte, og vi diskuterer ulike tema.

– Jeg trodde ikke jeg kom til å være aktiv der, men så ble jeg det likevel.

Han synes de ansatte er det beste med stedet.

– De ser oss, hører oss og hjelper oss på veien.

**– Det handler om oss**

Huset er laget sånn at det er fellesrommene der de ansatte er sammen med beboerne, som er de fineste og triveligste.

– Det er ingenting spesielt med kontorene våre, smiler Mathisen.

– Når vi er på jobb, er vi nesten alltid der beboerne er. På Montenegro handler det ikke om vi og dem.

Men om oss.

Men det er en ting hun føler mangler for beboerne så langt.

– Det er at de som har store psykiske traumer bak seg, skal få en tilpasset, god behandling i spesialisthelsetjenesten. Vi har kun en psykolog i kommunen, og vedkommende har per dags dato ikke kapasitet til våre brukere. Det hadde vært fint å få til dette, på et vis. ●

**Boligdel**

- Disponerer fem omsorgsleiligheter og en overgangsleilighet
- Nye, moderne døgnbemannede boliger
- Beboerne i dag er fra 23 til 54 år

**Lavterskeltilbudet**

- Benyttes av ca. 15 personer med rusproblemer

**Mål**

- Brukere skal bli møtt med empati, respekt og medfølelse. De skal bli sett og hørt og få erfare recovery – selvbestemmelse – brukermedvirkning.
- De skal få gjenopprette egne evner til å ta ansvar og styring over eget liv. De skal få utvikle autonomi, integritet, selvledelse.

**Gode råd for et vellykket botilbud**

- Ansett folk som er personlig egnet og har god kompetanse.
- Et samkjørt personale, med ulik kompetanse, er viktig.
- Ikke etabler for store boenheter.
- Unngå å flytte alle leietakere inn på samme tid.
- Ta opp problemer etter hvert som de oppstår.
- Vær bevisst på at pasienter med ROP-diagnose ofte har somatiske plager.
- Sørg for at dere har god kjennskap til beboernes utfordringer.
- Lederen må være til stede, for stedet.
- Leietakerne kan selv være med på å utarbeide husreglene.
- Brudd på husregler må få en konsekvens.
- Ærlig, enkel og direkte kommunikasjon er viktig.

*KILDE: Ingunn Mathiesen*

## HAMMERFEST: Låner ut friluftststyr

For en symbolsk sum kan folk låne kano, redningsvest, skiutstyr og telt. Målet med prosjektet «Arbeid for alle» er å skaffe varig lønnet arbeid og aktivitet til brukere med rus- og psykiske plager.

TEKST: ANNE KRISTIANSEN RØNNING, KOMMUNIKASJONSRAÐGIVER, NAPHA

NAPHA møter Jan Henning Klo, prosjektleder for «Arbeid til alle», på utstyrssentralen, som er plassert i garasjen på Montenegro i Hammerfest.

– Vi jobber i forlengelsen av det eksisterende lavterskeltilbudet på Montenegro. Målet er å ha en rikholdig utstyrssentral og bidra til at folk i alle samfunnslag kan komme seg mer ut på tur og delta i aktiviteter, sier Klo.

I dag brukes utstyret av beboerne på Montenegro, brukere av lavterskeltilbudet, skoler og barnehager. Og av alle andre i Hammerfest kommune som ønsker å låne turutstyr.

– Et mål er å bidra til å eliminere den sosiale ulikheten i samfunnet. Her på utstyrssentralen gir vi et tilbud til alle, uavhengig av økonomi. Lavinntektsfamilier er en målgruppe vi ønsker å nå. Vi ser på tilbudet som en metode for å bekjempe barnefattigdom, sier han.

### Har laget turpakke

Klo betrakter utstyrssentralen først og fremst som et folkehelseiltak.

– Samtidig tenker vi på sikt, og over tid, at sentralen skal gi lønnet arbeid til et par av brukerne av lavterskeltilbudet.

Fiskeutstyr, redningsvester, ryggsekker og pulker, her er det friluftststyr for både sommer- og vinteraktiviteter. Klo forteller at kommunen har bidratt og vil fortsette å bidra i finansieringen av utstyrssentralen, samt at man har søkt flere instanser om friske midler for å kjøpe inn enda mer og nyere utstyr.



**VINN VINN-SITUASJON:** – Det er et folkehelseiltak, men målet er også at sentralen skal gi lønnet arbeid til et par av brukerne av lavterskeltilbudet, sier Jan Henning Klo, prosjektleder for «Arbeid til alle». FOTO: Anne Kristiansen Rønning/ NAPHA

– Det er jevn etterspørsel etter det meste av utstyret, men mest etter lån av kano og kajakk. Vi har også laget en turpakke som inneholder alt man trenger for overnatting på fjellet. Dette inkluderer telt, liggeunderlag, sovepose, stormkjøkken, tursekk, gå-staver og hodelykt.

### Kortere og lengre turer med brukerne

– Vi tenker også å sette sammen en vinterpakke som inneholder alt man trenger for en skitur, påpeker han.

De arrangerer både korte og lengre turer ut med brukerne av lavterskelen. Da deltar både beboere og besøkende utenfra.

– Vi har korte turer til grillhytter som ligger i nærheten av Montenegro, men også lengre turer på fjellet og til populære turmål. Hvor vi drar, avhenger av hvem som deltar, og hva hver enkelt bruker klarer rent fysisk. ●



# Gode råd til deg som jobber med boliger

**En trygg og god bolig er viktig for fysisk og psykisk helse, well-being samt sosial og økonomisk trygghet. Det er flere måter å gripe dette an på.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Den norske boligpolitikken er innrettet for at flest mulig skal ha mulighet til å eie bolig. I Norge bor over 80 prosent av befolkningen i en bolig som er eid av noen i husholdningen. (SSB, 2018).

Dette er utfordrende for dem som ikke kan kjøpe egen bolig. De er prisgitt et velfungerende leiemarked hvor det er mulig å kunne leie stabilt over tid.

Kommunene har en nøkkelrolle og et omfattende ansvar for personer med stadig mer sammensatte utfordringer. Skillet mellom lovpålagte tjenester og nødvendig bo-oppfølging kan være uklart. Kommunens rolle som boligeier og tjenesteyter kan være utfordrende.

## **Som kommunalt disponerte utleieboliger regnes:**

- Boliger eid av kommunen eller kommunale foretak
- Boliger kommunen disponerer i interkommunale foretak
- Boliger kommunen har leid inn for fremleie
- Privateide boliger der kommunen regulerer hvem som får leie

I 2019 disponerte kommunene på landsbasis 109 495 kommunale boliger. (SSB, kostratall). Med kommunale boliger menes boliger som kommunene leier ut til vanskeligstilte på boligmarkedet. Dette kan være mennesker som ikke har mulighet til å skaffe seg en bolig, eller som ikke har mulighet til å opprettholde en tilfredsstillende bosituasjon på egen hånd.

## **Flere dilemmaer med kommunale boliger**

For dem som har problemer med å komme seg inn på det private leiemarkedet, er det et alternativ å leie en kommunal leilighet. Dette forutsetter at kommunen kan dekke behovet for kommunale boliger, når det gjelder både pris, standard og beliggenhet. Leiepris og klausuler på kommunale leiligheter kan føre med seg flere dilemmaer.

## **Ser seg nødt til å tilpasse inntekten**

Kommunale leiligheter er et tilbud til dem som av ulike årsaker ikke kommer seg inn på det private leiemarkedet, eller som ikke har råd til å eie selv. Det er ofte ulike klausuler forbundet med å leie en kommunal leilighet, slik som inntektsgrunnlag eller hvor lenge man kan leie. I tilfeller der det er vanskelig å komme seg inn på det private leiemarkedet, kan det føre til en økonomisk balansegang for ikke å overskride inntektsgrensen for å være berettiget en kommunal bolig.

## **Klarer ikke å spare opp midler**

Det er nødvendigvis ikke rimeligere å leie en kommunal leilighet enn å leie en privat. Da betaler leietakerne markedspris på leien og står på grunn av høye boutgifter i fare for aldri å greie å få spart opp egenkapital til enten å leie noe annet, eller å kjøpe en bolig.

### Vanskelig å finne ro i et nabolag

Et tredje dilemma er at det kan være lange ventelister på kommunale boliger, og det er nødvendig med en midlertidig bolig. Dette kan føre til flere flyttinger og vanskeligheter med å finne ro i en bydel eller et nabolag.

### Fakta og tall

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) ga i 2018 Statistisk sentralbyrå (SSB) i oppdrag om å undersøke hva de kommunale boligene ble brukt til, da det ikke fantes pålitelige tall for hvor mange boliger som var omsorgsboliger, boliger for vanskeligstilte eller boliger som var til ansatte i kommunen.

Resultatene viste at 42 prosent av de kommunale boligene er omsorgsboliger, 56 prosent er boliger til vanskeligstilte, og 2 prosent er boliger tildelt uten behovsprøving, for eksempel boliger til ansatte, studentboliger eller boliger som leies ut til privatpersoner dersom kommunen har god boligdekning.

### Ugrei beliggenhet og dårlig kvalitet

*Kommunalt psykiske helse- og rusarbeid 2020* er utarbeidet av SINTEF på oppdrag fra Helsedirektoratet. Denne rapporten sier at en av hovedutfordringene til mange kommuner er tilgang på egnede boliger med grei beliggenhet blant annet med hensyn til offentlig transport, butikker og tjenester. Mange brukere disponerer ikke bil. Dårlig kvalitet på de kommunale boligene er noe som også rapporteres inn fra kommunene.

### Samlokaliserte kommunale boliger

De fleste med psykiske utfordringer eller rusproblemer greier fint å bo i ordinære boliger i et vanlig bomiljø, enten alene eller ved å ha kontakt med tjenesteapparatet. Noen trenger imidlertid tilbud om bolig med fast bemanning.

Det er ingen fasit på hva som er den beste løsningen, om det er samlokalisering eller mer spredte boliger. Menneskene i målgruppen har individuelle behov, både når det gjelder tjenester, og når det gjelder bolig.

### Samlokaliserte boliger defineres slik:

- Flere separate boenheter som ligger samlet. Boligene kan være samlet i en oppgang i en blokk, det kan være leiligheter i én bygning, og det kan være rekkehus eller småhus for eksempel samlet rundt et tun.
- Samlokaliserte boliger kan også ha fellesarealer, for eksempel en leilighet eller rom for personale med eller uten tilgang for beboerne. Også her har beboerne egne leiekontrakter, eller de eier boligene sine i en eller annen form.

Kommunen bygger ofte samlokaliserte boliger i tettbygde strøk til mennesker med psykiske utfordringer. Det er ikke gitt at samlokaliserte boliger skaper isolasjon, det viktige er tjenestene og jobben med integrering som gjøres. Man kan bli mer isolert i en bolig i et spredt bomiljø uten nødvendig støtte og tjenester.

### Kommunene må undersøke beboernes behov og ønsker

Samlokaliserte boliger kan være problematisk dersom flere mennesker med samme utfordringer blir boende tett på hverandre, uten at de selv har ønsker om det. Flere kommuner velger derfor å etablere

samløkaliserte boliger uten for mange boenheter tett oppi hverandre, og hvor bo-enhetene har egen inngang.

Individuelle ønsker og behov er også her viktig, og kommunene må undersøke beboernes behov og ønsker. ●

#### Gode råd

- Legg grunnlaget for et godt samarbeid med private utleiere. Det kan være lange ventelister for å få kommunale boliger, og dersom det er flere boliger å spille på, sikres variasjon i bomiljøet.
- Sørg for godt vedlikehold av boligene. Brukere har ofte lyst til å bidra med oppussing og vedlikehold.
- Opprett brukerråd. Noen kan synes det er vanskelig å komme med synspunktene sine fordi de leier kommunale boliger, som i mange tilfeller er ment å være av midlertidig karakter.
- Rust opp til gode overganger mellom kommunale leiligheter og privat leide leiligheter. Vær særlig oppmerksom på om barn er nødt til å bytte skolekrets.

#### KILDER

Dyb, E. (2019). *Færre bostedsløse – hva er forklaringen*. NIBR-rapport 2019: 9.

Holmøy, A. (2018). *Bruk av kommunale boliger*, Rapport Statistisk sentralbyrå 5/2018.

Ose, O.S. og Kaspersen, L.S. (2020). *Kommunalt psykisk helse og rusarbeid 2020. Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene*. SINTEF.

Wågø, S., Høyland, K., og Bø, L.A. (2019). *Bokvalitet og verdighet. En evaluering av boliger for mennesker med rus- og psykiske lidelser*. SINTEF-rapport.

#### Les mer

- Veiviseren.no. Digital Verktøykasse for bo og tjenesteområdet
- Tidsskrift for boligforskning – OsloMet
- Dyb, E., (2020). *Bostedsløs. Politikk og praksis*. Gyldendal.

# 4

## ARBEIDSMILJØ OG KOMPETANSEHEVING

## Bli enda bedre på boligsosialt arbeid

**Mange på feltet har lite tid og mangler ressurser til å finne kompetansehevingstiltak i en travel hverdag. Det som settes i gang, må være praktisk, relevant og tilgjengelig.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

De kommunale tjenestene er i stadig utvikling, både for å tilpasse seg behovene til brukerne og som følge av føringer og bestemmelser fra ledelse, beslutningstakere og politikere.

Kompetanseheving handler blant annet om at de ansatte får dele kunnskap og erfaringer, både internt i tjenesten og med eksterne veiledere og eksperter. Dersom en tjeneste klarer å gi kompetanseheving til alle ledd i tjenesten, både nyansatte og de som har tjenesten i «ryggmargen», vil tjenesten bli mer robust og bærekraftig.

### Klare rammer

For å utvikle det boligsosiale arbeidet er det viktig at tjenestene finner arbeidsmåter lokalt som harmonerer med nasjonale føringer og retningslinjer. I Norge fungerer de kommunale tjenestene godt, og det er bred forståelse for at boligsosialt arbeid er viktig.

Samtidig kan det være vanskelig å implementere nasjonale råd og retningslinjer i det lokale arbeidet dersom man mangler klare rammer og prosesser som kan følges.

### Tre sentrale temaer på systemnivå

- *Et viktig mål er å gå fra brannslukking til varige løsninger.* Tjenester som er presset på tid og som mangler ressurser, kan komme i fare for å jobbe ad hoc, eller kjenne press på å finne raske løsninger. Kompetansehevingen må fokusere på en felles forståelse av hvorfor mennesker blir hjemløse, og hva som kan gjøres for å få til langsiktige og tverrfaglige løsninger.

- *Man må også få en forståelse for at bolig er en menneskerett.* Vi kan ikke forvente at en enkelt tjeneste skal greie å jobbe med både bolig, aktivitet og arbeid, økonomi og relasjoner. For å få en lokal forankring er det viktig av lokalpolitikere blir involvert i det boligsosiale arbeidet.
- *Hjelperne må tenke helhetlig på brukerens situasjon og det vedkommende trenger hjelp til.* Dette er ikke bare bolig, men også aktivitet, arbeid, økonomi og relasjoner. Den norske velferdsstaten har et fungerende sikkerhetsnett, likevel har flere av de basale rettighetene som bolig og økonomiske rettigheter en rekke klausuler og krav heftet til seg. De som utfører tjenestene, har behov for å forstå lovverk og juridiske bestemmelser.

### Systemplanlegging er viktig

Verdien av at tjenestene arbeider systematisk med kunnskap og utvikling, er uvurderlig. Når tjenestene jobber med dokumentasjon og formidling av arbeidet, kan det bidra til et godt samarbeid med politikere og beslutningstakere.

Systemplanlegging i det boligsosiale arbeidet vil med andre ord være en god metode for å organisere og utøve tjenestene ut fra et rammeverk som er gjeldende for flere tjenester.

### En trygg og god bolig er en grunnstein

Personer som jobber med boligsosialt arbeid, samhandler med andre systemer/tjenester. De ulike

tjenestene må balansere det at ulike tjenester har ulike mål og mandat samtidig som de skal jobbe sammen for å hjelpe dem som mottar tjenestene. De psykiske helsetjenestene kan tenke at det viktigste er å se på psykiske helseutfordringer, og at disse kan hindre brukeren i for eksempel å finne en fast bolig.

Andre helsetjenester kan på sin side si at det er vanskelig å finne en fast bolig nettopp på grunn av rusmiddelbruk. De fleste er enige i at en trygg og god bolig er grunnsteinen i et trygt og godt liv. Det å få en felles forståelse for dette på tvers av system og tjenester er nøkkelen.

### **Store menneskelige og økonomiske kostnader ved systemsvikt**

De som arbeider med boligsosialt arbeid, ser tydelig hvor viktig det er å ha gode planer når en bruker skal skrives ut av institusjoner eller fengsel. Den onde sirkelen, av for eksempel kriminelle handlinger, fengsling, manglende trygg bolig ved utskriving og nye kriminelle handlinger, er velkjent. Men selv om «alle forstår dette», må det støttes av data og «harde fakta».

Når fakta om hvor mange som faller mellom tjenestene, er på bordet, er det mulig å se nærmere på menneskelige og økonomiske kostnader av slik systemsvikt. Det bør være et minimumskrav i kommunene å ha nøyaktig oversikt over hvem som blir utskrevet fra institusjon eller fengsel uten å ha tilgang på en trygg og god bolig. ●

### **Gode råd**

- Utfordre alle politiske ledd på at boligsosiale strategier må implementeres, basert på lokale behov og forhold.
- På nasjonalt politisk nivå må flere sektorer samarbeide om boligsosialt arbeid.
- På lokalt nivå må det skapes en bevissthet om at boligsosialt arbeid ikke løses kun av de kommunale tjenestene, men er en tverrfaglig oppgave.
- På lokalt nivå er det nødvendig med koordinert boligsosialt arbeid der både ansatte og ledere har felles forståelse og mål for arbeidet.
- Evaluering av det boligsosiale arbeidet er sentralt, både på lokalt og på nasjonalt nivå.

### **KILDER**

Evjen, R., Øiern, T. & Kielland, B.K. (2018). *Dobbelt opp. Om ruslidelser og psykiske lidelser*. Universitetsforlaget.

Grønningsæter, A.B. (2015). *Boligsosialt arbeid og kompetanseutvikling*. Fafo-rapport 2015: 11

Ulfrstad, L.M. (2011). *Velferd og bolig om boligsosialt (sam-)arbeid*. Kommuneforlaget.

### **Les mer**

- Økland, M.M. (2012). *Samfunnsarbeid og boligsosialt arbeid: En erfaringssamling med fokus på strategier og virkemidler: For inspirasjon til videre teori og metodeutvikling*. Fagbokforlaget.
- Solstad, A., Astrup, K.C., Bliksvær, T., Hansen, I.L.S., Iversen, M., Kjellevoid, A., Nordvik, V. & Sørvoll, J. (2021). *Boligsosialt arbeid*. Universitetsforlaget.
- Evaluering av «Nasjonal strategi Bolig for velferd 2014–2020» – OsloMet

**AKTUELT:** – Hvis man er sliten og trenger en pause fra miljøarbeidet, kan man be om å få gjøre andre arbeidsoppgaver en dag. Dette bidrar til å dempe slitasjen på de ansatte, forklarer Heidi Beathe Høie, leder i Ankeret boligjeneste i Tromsø (nr. 3 fra v.) Ellers fra v: teamkoordinator Ann-Elise Green Stensøy, teamkoordinator Linda Berge og verneombud Leila Shirighaleh.

FOTO: Kristin Mjåset Hjertø/ NAPHA



## TROMSØ: Et godt arbeidsmiljø gjenspeiler seg hos beboerne

**– Vi jobber for et arbeidsmiljø preget av trygghet, samhold og selvutvikling og tror dette gjør Ankeret til et godt sted å være, også for beboerne.**

TEKST: KRISTIN MJÅSET HJERTØ, FAGLIG RÅDGIVER NAPHA

Det er avdelingsleder i Ankeret boligjeneste i Tromsø, Heidi Beathe Høie, som sier dette. Hun mener det er essensielt for denne brukergruppen å ha et stabilt personale som gir mulighet for de samme relasjonene til brukerne, over tid, og at det gir trygghet til å utforske selvstendighet, læring og mestring.

I Ankeret boligjeneste i Tromsø bor til sammen 39 mennesker med ulike og sammensatte behov for tjenester. Brukergruppen kan betegnes som krevende, og ledelsen har derfor tatt ulike grep for å holde personalgruppen stabil over tid.

### Å stå i krevende relasjonsarbeid over tid

– Tankegangen er at et godt arbeidsmiljø med selvstendige og trygge arbeidstakere gir et godt bomiljø for beboerne, sier Høie.

– Det er dette empowerment handler om. Skal jeg som leder lykkes, må jeg bidra til at de ansatte har lyst til å jobbe her og tåle å stå i krevende relasjonsarbeid over tid. Dette mener jeg er min jobb som leder.

Linda Berge, teamkoordinator for avdeling Kirkegårdsvegen og Trollbakken sier seg enig.

### Arbeidsmiljøet skal holde, også i tider med slitasje

– Ledelsen setter sitt preg på atmosfæren i et arbeidsmiljø, og det gjenspeiles nedover i en avdeling. Ledelsen må gi signaler om at de bryr seg om arbeidsstokken og har lyst til at det skal være et godt sted å jobbe.

– Hvis ikke, holder ikke arbeidsmiljøet over tid, når det er mye slitasje. Det blir som et korthus som faller sammen.

*Det hang jo ikke helt på greip at vi skulle ha ett sett regler for de ansatte og andre for beboerne. Så vi snudde om og lagde regler som gjaldt for oss alle. Dette ble en øyeåpner, og de felles levereglene vi kom fram til, ble identitetsskapende for stedet.*

### Kan be om andre arbeidsoppgaver en dag

Som på de fleste arbeidsplasser har også ansatte på Ankeret noen ganger behov for sykemelding. På stedet har de allikevel en holdning om at det er bedre

å være litt på jobb enn å bli 100 prosent sykemeldt i lang tid. Derfor har de laget en liste over samtlige arbeidsoppgaver man har på Ankeret, fra smått til stort.

### Kan hindre langtidsfravær

– Hvis man er sliten og trenger en pause fra miljøarbeidet, kan man be om å få gjøre andre arbeidsoppgaver en dag. Dette bidrar til å dempe slitasjen på de ansatte, forklarer Høie.

Hun understreker at det skal være godt å være på jobb.

– Men av og til blir vi slitne eller syke. Da er det behov for å lytte til de ansatte og tilby en pause eller endring for en periode. Ved å tilby andre arbeidsoppgaver kan vi hindre langtidsfravær. De ansatte opplever å bli tatt på alvor, og vi normaliserer at vi mennesker ikke kan være 100 prosent på topp hele tiden. Det samme sier vi jo til beboerne våre.

### – Har fått den pausen jeg har hatt behov for

Teamkoordinator ved huset i Sørslettveien, Ann-Elise Green Stensøy, har selv benyttet seg av dette.

– Det kan være belastende i lengden å jobbe tett på mennesker med sammensatte behov, og det er viktig at ledelsen ser dette aspektet ved arbeidet vårt og tar det på alvor.

– Jeg har hatt dialog med Heidi i perioder der jeg selv har vært sliten og hatt behov for et pusterom. Sammen har vi funnet andre arbeidsoppgaver som må gjøres, og på den måten har jeg fått den pausen jeg har hatt behov for.

### Like regler for både ansatte og beboere

Da Høie tok over som avdelingsleder ved Ankeret, ønsket hun at de ansatte skulle ha noen felles retningslinjer som skulle gi lik forståelse for arbeidet og arbeidsmiljøet. Dette viste seg ikke å være så enkelt.



– Vi klarte liksom ikke helt å tro på det, og heller ikke å innarbeide reglene, slik at de var en del av arbeidsetikken vår. Helt til vi fant ut at det hang jo ikke helt på greip at vi skulle ha ett sett regler for de ansatte og et annet for beboerne.

– Slik snudde vi om og lagde regler som gjaldt for oss alle. Dette ble en øyeåpner, og de felles levereglene vi kom fram til, ble identitetsskapende for stedet.

### **Rause med hverandre**

I dag henger innrammede plakater med levereglene flere steder på kontorene til Ankeret. De tre største reglene er Respekt, Omsorg og Samhold.

– I praksis betyr det for eksempel at vi er raise med hverandre, det er lov til å feile, og det er lov til å ha en dårlig dag. Det er det jo for beboerne også, sier Høie.

På Ankeret jobbes det i turnus, og for å sikre at de ansatte møter hverandre, er det satt opp fast struktur for både faglige og sosiale treff. De har morgenmøte hver dag, jevnlig fagdager, fredagskaffe og av og til fester. På den måten skaper de arenaer for både faglig påfyll og sosial omgang.

De mener allikevel at det er de mer uformelle møtene som i stor grad bidrar til at den enkelte arbeidstaker føler seg verdsatt.

### **Min stemme teller**

For Høie har det vært viktig å oppmuntre og lytte til de ansatte, også i perioder med harde prioriteringer og dårlig økonomi. Dette merker de ansatte ved at de opplever å bli møtt og tatt på alvor.

– Når jeg ber om å få prate med Heidi, vet jeg at hun bryr seg om det jeg vil snakke om. Hun verdsetter mine tanker og ideer. Jeg føler at jeg blir møtt som et medmenneske, ikke bare som en av hennes ansatte. Min stemme teller, og det jeg sier er faktisk viktig for henne, sier verneombud Leila Shirighaleh.

### **Tverrfaglig personalgruppe er en styrke**

Personalet har et felles mål om å gi hjelp til selvhjelp og mestring av dagliglivets gjøremål gjennom å bidra til beboernes rehabilitering og relasjonsbygging. De ansatte har ulik fagbakgrunn, ikke bare som sykepleiere eller sosionomer, men med erfaring fra andre yrkeskarrierer eller med egenerfaring som bruker.

– Dette mener de gir personalgruppen god bredde i utvalget av tilnærminger som de kan bruke i møte med beboerne.

– Når vi diskuterer saker som vi opplever som vanskelige, hjelper tverrfagligheten oss, sier Berge.

### **Avslutter uenighet før man møter beboerne**

De har morgenmøter hver dag hvor det gis rapport fra natten, og der alle kommer med innspill til løsninger.

– En sykepleier kommer gjerne med andre innspill og synspunkter enn for eksempel en vernepleier. Det har jeg selv opplevd som berikende, og det tror jeg også at det er for beboerne, sier Berge.

Hun påpeker at de diskuterer fritt i lukkede møter, men gjør seg ferdig med eventuelle uenigheter før de møter beboerne.

– For beboerne er det viktig at vi fremstår som en enhet med de samme reglene. Det skal ikke være sånn at måten man blir behandlet på, avhenger av hvilken ansatt man møter. Dette gir igjen forutsigbarhet og trygghet.

### **Studenter kan bli dyktige ansatte**

På Ankeret vet de at å tilby studenter en god praksisperiode gir muligheter for rekruttering av dyktige fagfolk. På lik linje med de ansatte får studentene opplæring i å jobbe på alle avdelingene. Slik kan de bistå en annen avdeling om det skulle være behov for det, og man får en felles forståelse for hele avdelingen, ikke bare det ene huset man selv jobber i.



**LEVEREGLER:** Det ble en øyeåpner å etablere felles regler for beboerne og de ansatte.

Shirighaleh hadde selv praksisperioden sin på Ankeret og var ikke i tvil om at hun ønsket å jobbe her da hun var ferdig utdannet.

– Det var som å komme hjem! Stemningen og holdningen man har til hverandre her, sa meg at her er det godt å være. Slik tror jeg det oppleves for dem som bor her også. ●

### Gode råd for arbeidsmiljøet

1. Vær bevisst som leder, vis at du bryr deg om arbeidsstokken din.
2. Jobb for å ha en stabil personalgruppe.
3. Normaliser at det er helt vanlig ikke å være 100 prosent på topp hele tiden.
4. Lag liste over alle arbeidsoppgaver, og skap en rutine på at dersom noen er slitne av relasjonsarbeid en dag, kan man be om en annen oppgave.
5. Etabler regler som gjelder alle på stedet, både beboerne og de ansatte. På Ankeret er Respekt, Omsorg og Samhold de viktigste reglene.
6. Skap både formelle og uformelle arenaer for faglig påfyll og sosial omgang.
7. Sørg for at de ansatte har ulik bakgrunn, ikke bare når det gjelder fag, men også eventuell annen yrkesballast, eventuelt brukererfaring. Jo bredere bakgrunn, desto bedre rustet er man til å møte beboerne.
8. Gjør dere ferdig med uenigheter før dere møter beboerne.
9. Gi studenter en god praksisperiode der de lærer å jobbe i alle avdelingene. Dette kan gi muligheter til å rekruttere dyktige fagfolk.

*KILDE: Ankeret boligjeneste*

## KØBENHAVN: Ikke i min bakgård

I det klare, kalde morgenlyset balanserer jeg langs de gamle togs�kinnene nordvest i København. Det vekker minner fra oppveksten i den lille bygda i Norge, der toget kjørte gjennom dalen en gang i timen på vei til siste stoppested.

TEKST: RUNE SCHYTTE, FILMSKAPER



ET HELT NYTT LIV: Beboerne fikk følelsen av å skape sitt eget sted, på egne premisser. Flere av dem levde der til de døde. Andre fikk nye, større leiligheter i kommunal regi. FOTO: Rune Schytte

Jeg ser de tre forlatte togvognene stå litt for seg selv på en åpen plass, ikke så lang unna står den gamle stasjonsbygningen med en lang rampe og forfaller. Jeg stopper opp, går ned fra skinnen for å stille inn kamerateat, trekker frem filmen, justerer lukketid og blenderåpning slik at det passer lyset inne i togvognene.

Hjemløshuset Røde Kors har sendt meg ut for å lage en reportasje om alle de hjemløse som bor i de forlatte togvognene. Bildet jeg har i tankene, av folk som ligger og sover inne i vognen, forsvinner, da jeg ser en stor bamse av en mann stå i åpningen til vognen, med en sovepose rundt halsen og en sigarett rykende i hånden.

– Er det den norske stjernefotografen, spør han og ler godt, så magen rister. Jesper, som vi kaller han, er i perlehumør. Han har vært hjemløs i to år. Campingvognen hans ble fjernet av politiet. Det hadde kommet en del klager fra naboene siden det alltid var tre–fire mennesker som sov der, og det ikke alltid gikk stille for seg. Jesper har alltid hjulpet de hjemløse som har det verre enn han selv, så han sov aldri alene i campingvognen.

Etter at de fjernet vognen, ble de gamle togvognene en god erstatning. Men nå var det slutt, for stedet skulle ryddes for nybygging. Alt ville snart bli fjernet.

### Jespers idé

Han og jeg går til Hjemløsehuset for å lage intervjuet. Her blir han presentert for Hjemløse Radio og tv, og på under en time er han involvert i utskrivelser og fremtidsplaner. Raskt kommer han med en idé om at vi skal okkupere en plass han vet om, og sette ut 10–12 campingvogner der, for å huse noen av byens hjemløse.

Argumentet er godt, uken før døde det to hjemløse på gaten av kulden, de ble funnet i sommersoveposer under snøen i en sidegate til Strøget. Hjemløsehuset Røde Kors blir med på ideen og støtter opp med hele prosessen.

Det tar ikke mange dagene får Jesper har sin egen stol, skrivebord og en av husets mobiltelefoner. Det blir kjøpt inn en gammel bil til prosjektet, med hengerfeste, så menneskeløse campingvogner kan hentes.

### Gjør forlatte vogner om til nye hjem

Vognene blir hentet rundt i det danske land, på alle mulige campingplasser som vil kvitte seg med forlatte vogner. I løpet av en uke står det 12 mulige bosteder på den okkuperte plassen. Rådet for Sosialt Udsatte og «Prosjekt Udenfor» med Preben Brandt i spissen går gatelangs og finner de 12 hjemløse i gatene i København som de tror har mest behov for å flytte inn i vognene for vinteren.

Noen som blir spurt, vil ikke flytte inn i en campingvogn i et nytt samfunn i samfunnet. De vil klare seg selv og være mer alene.

Grønlandere og dansker flytter inn, og snart er campingvognene fylt opp, og den nye viseverten Jesper arrangerer det første fellesmøtet, der alle skal være med på å planlegge fremtiden for stedet og skape hovedregler så stedet kan overleve.

De nye beboerne blir delt opp i forskjellig team, noen rydder opp på området, andre begynner å sette

i stand campingvognene som trenger det. Kvinner henger opp tilfeldige skilt på døren: «Ikke forstyrret» eller «Privat område», andre arbeider med blomsterkasser, som blir satt på området rundt deres nye bosted.

### Flere kommer til og skaper trøbbel

Dagen etter kommer Jesper stormende inn på Hjemløsehuset Røde Kors med dagens aviser. Gårsdagens aksjon har havnet på forsiden av en av avisene. Artikkelen er vinklet med kritikk mot politikerne og støtter initiativet til det nye samfunnet. Stemningen er høy, og jeg får et lite filmkamera i hånden og beskjed om å filme prosessen videre, på nød-vinter leiren. Den er nå døpt «Vinterly». Lite vet jeg at dette er starten på min filmkarriere.

Jesper får det travelt, den lokale butikken og bensinstasjonen klager over stjeling fra beboerne. Nye campingvogner har kommet med nye beboere, som har hørt om stedet. En av de nye vognene står litt for seg selv, og det er aktivitet bare om natten. Det viser seg at det er noen pushere fra Christiania som bruker den til å rulle ferdige joints til salg i pusher street, hovedgaten i Christiania, der alt salg av hasj og marihuana pågår.

Det blir innkalt til krisemøte, og det blir lovet på tro og ære at det ikke skal stjeles mer fra lokalmiljøet. Pusher-campingvognen blir fjernet, og siden ser vi ikke mer til dem.

### Små hus, med stakittgjerder og hager

Det anarkistiske, nye bomiljøet skaper mye politisk debatt i mediene. Det blir en enighet om at campingstedet skal gjøres permanent. Vognene skal byttes ut med små boenheter, og prosjektet blir døpt «Skæve hus til skæve eksistenser», som er forløperen til «små-hus» i Norge.



Livet går sin gang på «Vinterly». Våren kommer, det blir fest rundt bålet, noen får besøk av sine barn. Grønlenderne forteller sagn fra en forsvunnet fortid, og hundene løper fritt rundt. Naboene klager på bråk og tyveri og ønsker ikke disse menneskene i sin egen bakgård. Men politikerne er positive til prosjektet, og «Vinterly» blir omdøpt til «På Sporet».

**FILMSKAPER:** Rune Schytte er en filmskaper med hjerte for dem som faller utenfor. Han har blant annet laget flere filmer om **Housing First**. FOTO: Anders Beier

Campingvognene blir fjernet, og de nye husene blir heist ned på samme sted. Alle får utlevert nøkkel og får egen postkasse. Noen setter opp små stakittgjerder, andre begynner å male veggene, samtidig som noen planter tomatplanter i hagene.

#### **Delte ansvaret, skapte sitt eget sted**

Disse menneskene, som hadde vært hjemløse, fikk etter hvert en midlertidig bolig og bidro til å skape et nytt sosialt miljø. De delte ansvaret for at hele stedet skulle fungere og unngå å bli lukket eller fjernet.

Fra å bo mange år på gaten og i herberger, og oppleve ydmykelser, overfall, misbruk og vold, hadde alle et bosted. De fikk følelsen av å skape sitt eget sted, på egne premisser. Flere av de 12 beboerne levde der til de døde. Andre fikk nye, større leiligheter i kommunal regi. ●

## Har vi det bra, trives vi på jobb

**Et godt psykososialt arbeidsmiljø må gjenskapes hele tiden, og alle må bidra for at det skal fungere. Humor og medansvar er fine stikkord på veien.**

TEKST: RUNE AABREKK, BERGEN HOUSING FIRST

Et hyggelig fysisk og psykisk arbeidsmiljø betyr mye for trivselen. Men jobben må også være et sted der uenigheter og diskusjoner får lov til å være til stede.

Vi skal snakke *med* hverandre og ikke *om* hverandre, og vi skal skape en kultur hvor vi generer positiv energi og reduserer stress. Vi må lære å ta vare på hverandre.

### Ha det morsomt sammen

I Housing First Bergen starter vi alltid med morgenkaffe og en god prat, eller masse humor og latter rundt bordet, før vi begynner med arbeidsoppgavene.

Jeg har sans for begrepet *humorologi*, synes det er så bra at jeg har tatt det med i den psykososiale biten av arbeidet vårt. Her snakkes det om *HMS*, der *H* står for helsebringende, *M* for morsomt og *S* for stimulerende. La arbeidsglede og joking relationships som galgenhumor, situasjonskomikk og vennlig humor være en del av arbeidsdagen. Dyrk det gode sammen, sørg for god kommunikasjon, ha det morsomt, og ikke vær redd for utfordringer.

Vi må skape vi-følelsen i teamet. Teambuilding er viktig.

### Lederens umåtelig viktige oppgave

Samspill mellom team og ledelse må også fungere godt. Er lederen tydelig og flink til å tilrettelegge en god arbeidsstruktur og kultur, ved å invitere teamet til å ta del i oppgavefordeling og problemløsning, blir



Illustrasjon: AdobeStock.com

vi også en gruppe som forplikter oss mer til hverandre og til organisasjonen.

Sammen ser vi helhet og sammenheng i det vi holder på med. En leder som ser hver enkelt og gir gode tilbakemeldinger og ros, skaper energi og arbeidsglede i teamet. Folk som har det bra, gjør det bra.

### Team-arbeidere må ta medansvar

Fokuser på personlig utvikling for den enkelte. Vi må lære å dele kunnskap, informasjon, tips og råd med

hverandre. Det fremmer jobbensgjement og arbeidsglede og styrker teamets effektivitet og måloppnåelse. Det å kjenne hverandres styrker og preferanser gjør at hver enkelt kan ta ansvar for å spille hverandre gode.

Godt medarbeiderskap handler om at medarbeidere tar medansvar for å oppnå resultater. Gode medarbeidere er opptatt av å lykkes sammen med andre. Gode medarbeidere jobber etter prinsippet om at ingen er større enn teamet eller organisasjonen. Gode og støttende kolleger gjør at man takler større utfordringer.

### **De er veisøkere, vi skal være medvandrere**

Vi driver med menneskeorientert arbeid, og å bygge profesjonell relasjonskompetanse er like viktig som å bygge faglig kompetanse. Vi tenker at dette må gå hånd i hånd.

Profesjonell relasjonskompetanse dreier seg om å forstå og samhandle med våre deltagere på en god og hensiktsmessig måte. Våre erfaringer viser at å bygge relasjoner ofte tar lang tid. Vi må lære oss å være tålmodige.

Vi må se hele mennesket, ikke bare diagnoser. Vi skal være oppmerksomme på hva de har å si, hva de vil, og hvilke drømmer de har for fremtiden. De er veisøkere, og vi skal være medvandrere sammen med dem.

### **Å bygge hverandre gode**

Hos oss har vi også ekstern veiledning en gang i måneden. Dette har vi tatt vare på siden oppstarten i 2014, da vi var et prosjekt. Vi synes det er veldig nyttig. Veiledningen handler om å få faglig påfyll,



**VIKTIG:** Man skal ikke undervurdere det å ha det morsomt sammen på jobb, skriver Rune Aabrekk. FOTO: Privat

men enda mer om teambuilding. Det handler om å bygge hverandre gode. Veiledningen handler om kommunikasjon, samspill, hendelser, krisehåndtering og prosesser vi går igjennom.

Et godt psykososialt arbeidsmiljø må gjenskapes hele tiden. En velfungerende vernetjeneste er et viktig bidrag i dette arbeidet. Det er lurt å ha HMS-runder minimum en gang i året, hvor man også kartlegger det psykososiale arbeidet.

Vi må tenke helsefremmende. Vi arbeider med en risikogruppe, og vi vil alltid fokusere på å redusere psykisk og fysisk slitasje. Vi skal føle oss trygge på jobb. Arbeidsmiljøet vårt er et felles ansvar. ●

# Reflekter med kolleger for å bli bedre på boligsosialt arbeid

Formålet med oppgavene er å inspirere fagfolk til å se på styrker, verdier og utfordringer i egen tjeneste. Oppgavene kan brukes på fagdager eller i team-møter.

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

## Tema 1: Å finne en egnet bolig

### 1 Hvordan jobber vi med boligsosialt arbeid i vår tjeneste?

**Stikkord:** Har dere virkelig tro på at mennesker som tidligere ikke har lyktes med å finne bolig eller å beholde en bolig, kan lykkes? Er denne tankegangen allerede en del av tjenesten? Gi et eksempel på en gang du ikke har greid å tro på at en bruker kunne lykkes med finne eller beholde en bolig.

### 2 Hvordan jobber vi med relasjoner i vår tjeneste?

**Stikkord:** Er det lett å bli for utålmodig? Gir vi brukeren nok tid? Å bygge en god relasjon er ikke gjort på en-to-tre. For å lykkes er det viktig å samarbeide med dem som skal motta tjenestene.

### 3 Tenk tilbake på en gang du ble vurdert før du fikk tilgang på noe, og dette ikke gikk helt som du ønsket. Hvordan følte det?

**Stikkord:** Du søkte om et lån, en jobb, ble evaluert på jobb, var til en helseundersøkelse.

### 4 Tenk tilbake til siste gang du gjorde en boligkartlegging. Ville du ha gjort noe annerledes?

**Stikkord:** Utforsk hvor de ønsker å bo, og hva de ser på som viktige faktorer i sitt fremtidige hjem. Mennesker må ha lov til å mislykkes, det er ikke

alltid lett å ha en langvarig erfaring med trøblete boforhold.

## Tema 2: Brukermedvirkning

### 1 Hvordan harmonerer tanken om brukermedvirkning med dine egne verdier?

**Stikkord:** Ofte er det lettest å tenke at brukerne sitter på den beste løsningen. Hvordan tenker du her?

### 2 Hvordan er filosofien om brukermedvirkning allerede en del av din tjeneste?

**Stikkord:** Motiverende intervju (MI) kan være et redskap for å hjelpe brukerne med å løse praktiske problemer som hindrer dem i å nå deres mål. Det er viktig å støtte de fleste valg som de tar. Unngå å tenke på gode og dårlige avgjørelser, spør heller: «Hva vil du?»

Hjelp brukerne til å lære hva som er forventningene, og hva som kan være normale konsekvenser av dere valg. Ikke beskytt brukerne mot læringsmuligheter, reflekter heller over valg, og bygg opp under skadereduserende tiltak.

### 3 Hvordan kan brukermedvirkningen sikres?

**Stikkord:** Valg handler ikke bare om bolig. Utforsk også hva slags bosituasjon brukeren ønsker, og hvilket nabolag man vil bo i.



Noen spørsmål som respekterer folks valgmuligheter:

Hvor vil du bo? Vil du ha et kjæledyr? Vil du bo alene, med en romkamerat, med partner? Trenger du et røykfritt hjem? Hvilken innredning, hvilke møbler?

4 Tenk tilbake på en gang da noen fortalte deg hva som var best for deg.

**Stikkord:** Hva skjeddde? Hvordan følte det?

5 Tenk på en gang da en bruker gjorde et valg du ikke var enig i.

**Stikkord:** Hva fryktet du ville skje? Hvordan kunne du ha unngått denne frykten?

### Tema 3: Recovery

1 Hvordan harmonerer prinsippet om recovery-orienterte tjenester med dine egne verdier?

**Stikkord:** I en recovery-prosess kan mennesker føle tilhørighet, gjensidighet og verdighet. Recovery-orienterte tjenester krever en systematisk måte å støtte folk til å jobbe mot målene sine på. Prosesser med å nå mål kan ta år, ikke måneder, og det er ikke en lineær prosess.

2 Hvordan er recovery-arbeid allerede en del av deres tjeneste?

**Stikkord:** Det er viktig å være styrkefokusert og opprettholde håp. Still gjerne spørsmål som: Hva gjør du allerede som fungerer bra?

3 Gi et eksempel på en gang du slet med recovery-tilnærming i arbeidet ditt.

**Stikkord:** Brukeren delte ikke samme syn på deltakelse i jobb eller aktivitet, bruker ønsket ikke å slutte med rusing.

4 Tenk på en gang du var i en recovery-prosess. Hvordan var det for deg? Hva var det som gjorde at situasjonen endret seg?

**Stikkord:** Samlivsbrudd, dødsfall, traume, fysiske eller psykiske plager.

5 Når tror du recovery-prosessen er ferdig for et menneske?

**Stikkord:** Hvordan defineres dette?

### Tema 4: Individuelle tjenester

1 Hvordan passer prinsippet om individuelle tjenester med dine egne verdier?

**Stikkord:** Se uønskede hendelser, ikke som feil, men som muligheter for læring og endring. Alle har sin egen historie om motstand, overlevelse og barrierer, og det er ikke bare én vei ut av problemene.

2 Hvordan er fokusering på individuelle tjenester allerede en del av tjenesten?

**Stikkord:** Hvordan jobber dere med tema som mat og ernæring, renhold og vedlikehold av leiligheten, økonomisk oversikt, arbeid og aktivitet, venner, nettverk, familie, inkludering i samfunnet?

3 Gi et eksempel på en gang du slet med å se verdien av individuelle tjenester i arbeidet ditt.

**Stikkord:** Tid og anledning til individuell støtte, aksept fra kolleger og ledere for å jobbe slik.

4 Tenk på en gang en bruker viste motstand mot dine tanker og dine forslag til løsninger.

**Stikkord:** Mange brukere har langvarige og kanskje mislykkede samarbeid med tjenestene fra før, så du må gjøre noe annerledes. Arbeid for å fjerne mangeårige, systemiske barrierer og redusere organisasjonspolitikk som kommer i veien.

5 Hvordan kan prinsippet om individuelle tjenester videreutvikles i din tjeneste?

**Stikkord:** Fokuser tydelig på hva som fungerer, og drøft hvorfor det fungerer bra, eller hva som kan gjøres annerledes.

**Tema 5: Sosial inkludering**

1 Hvordan passer prinsippet om sosial inkludering inn i dine egne verdier?

**Stikkord:** Skal man jobbe for å integrere brukere inn i lokalsamfunnet, ut fra deres ønsker og interesser, må man gi individuell støtte og individuelle råd. Hvordan kan du støtte en bruker dersom brukerens ønsker er annerledes enn hva du hadde sett for deg?

2 Hvordan er inkludering i samfunnet allerede en del av din tjeneste?

**Stikkord:** Integrering i samfunnet er i noen tilfeller en langvarig jobb, og målene må tilpasses brukerens egne ønsker. Eksempler på inkludering kan være å gå på butikken, bli kjent i lokalområdet eller delta på aktiviteter.

3 Hvilke vansker tror du brukere kan støte på når de flytter til et nytt område?

**Stikkord:** Det er ikke tilstrekkelig med en god bolig hvis brukeren opplever ensomhet og isolasjon. Det kan være vanskelig å snakke om at man føler seg ensom eller synes det er skummelt å ta kontakt med andre for eksempel i lokale lag og foreninger.

4 Tenk deg at du er i en prosess hvor en bruker skal flytte inn i et leilighetskompleks. Naboene er mistenksomme.

**Stikkord:** Hva kan gjøres for å unngå at dette blir en trøblete opplevelse og fører til ensomhet/utestengelse for brukeren?

5 Hvordan kan prinsippet om sosial inkludering videreutvikles i din tjeneste?

**Stikkord:** Støtt brukerne i å bli kjent med naboene. Mange kommuner ansetter erfaringskonsulenter eller har velfungerende støtteforeninger som kan være et bindeledd mot aktiviteter eller relasjoner. ●

## Tips for å ta vare på de ansatte

**Sosialt arbeid, og oppsøkende arbeid, er både givende og krevende psykisk og emosjonelt. Det er noen grep man kan ta for å holde arbeidsgleden og motivasjonen oppe.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Ansatte i disse tjenestene utvikler et emosjonelt bånd til mennesker som kan ha vært traumatisert over lengre tid, og som kan ha opplevd utestenging, stigmatisering og brutte relasjoner. Dette er krevende arbeid, og arbeidsgiver må forebygge at de ansatte arbeider under forhold som fører til utbrenthet, sykmeldinger og oppsigelser.

Ansatte i boligsosiale tjenester er ofte på ukjente steder og oppsøker mennesker som kanskje ikke har lyst på kontakt eller setter pris på den hjelpen du tilbyr.

### Unngå å bli utbrent

Mange som jobber med boligsosialt arbeid, er både robuste og tolerante, men en skal være bevisst på at gjentatte opplevelser med både verbale og fysiske angrep er skadelig.

Arbeidsstress kan føre til en tilstand preget av utmattelse, mangel på entusiasme og motivasjon og en følelse av ikke å strekke til. Enkelte mennesker kan synes immune mot utbrenthet, men selv den ivrigste kan kjenne at positiviteten tappes, eller de kan oppleve «compassion fatigue» hvis de jobber for hardt, uten anerkjennelse for innsatsen.

### Utbrenthet kan skyldes flere forhold:

- Gjentatte ganger å få høre menneskers historier om traumer, overgrep og stigmatisering.
- Å ikke ha kontroll over ting som kan gjøre menneskers liv bedre.

- Brukerne kan ha alvorlige og sammensatte behov.
- Det er lett å føle seg makteløs som hjelper.

### Slik kan utbrenthet identifiseres:

- Kognitive symptomer kan være at man blir apatisk, det er vanskelig å konsentrere seg, eller man blir opptatt av at alt skal være perfekt.
- Følelsesmessige symptomer kan være en gjentagende skyldfølelse og anger, tristhet, at man føler seg nummen og hjelpeløs.
- Atferdsmessige symptomer kan være at man trekker seg tilbake, får søvnproblemer, appetitten endrer seg, og noen opplever hypervigilans.
- Fysiske symptomer kan være økende hjertefrekvens, pustebesvær, muskelpåger og et dårligere immunforsvar.

### Mental og følelsesmessig trening

Det er ikke nytt at kropp og hjerne henger sammen, dette er bevist i utallige studier, og vi vet at det vi kan gjøre med kroppen, har stor betydning for hvordan vi føler oss mentalt. En effekt av fysisk trening kan være positive tanker, bedre selvillit og samvær med andre ved ulike gruppetreninger. Medisinske studier viser at trening øker hjernens innhold av serotonin og noradrenalin, stoffer hjernen må ha for å være robust mot depresjon.

Klarer dere å skape en arbeidsplass som gir rom for egenomsorg, profesjonell utvikling og solidaritet blant kolleger, kan dere forebygge utbrenthet. Husk

at hver enkelt har sine måter å håndtere stress på, og at det kreves mye tillit for å åpne seg om egne behov for å bearbeide situasjoner som fører til / har ført til stress. ●

### Slik kan ledere jobbe med stressmestring:

- Snakk om stress og utbrenthet på arbeidsteden. Det skal ikke være skambelagt å slite med dette.
- Sikre at arbeidsmengden til de ansatte ikke er uoverkommelig.
- Sørg for at de ansatte får veiledning i å mestre stress.
- Tilrettelegg for muligheter til å stresse ned. Forslag: stille-rom, gi mulighet for å gå en tur eller trene.
- Vis at du bryr deg om de ansatte og setter pris på arbeidet som gjøres.
- Tilrettelegg for å få tilbakemeldinger og forslag til endringer.
- Skap en arbeidskultur for positive tilbakemeldinger.

### KILDER

Børte, T. & Thorsen, G.-R.B. (2002) *Du ser sliten ut. Hvordan vi takler utbrenthet* Hertevig Forlag.

Chekroud S., Gueorguieva R. et.al. (2018). *Association between physical exercise and mental health in 1.2 million individuals in the USA between 2011 and 2015: a cross-sectional study*. The Lancet Psychiatry.

Isdal, P. (2017). *Smittet av vold. Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Fagbokforlaget.

### Les mer

- Smullens, S. (2015). *Burnout and self-care in Social Work: A guidebook for students and those in mental health and related professions*. NASW Press.
- Arbeidslivsbaserte tiltak for psykisk helse hos ansatte – FHI
- Kommunen bør styrke innbyggerens kunnskap om fysisk aktivitet, inkludert kampanjer for å stimulere til økt fysisk aktivitet – Helsedirektoratet

5

## EVALUERINGER



# Evaluering kan få din tjeneste til å glitre

**Boligtjenester som jevnlig evaluerer det de holder på med, har et fortrinn. Brukerne vil trolig få bedre tjenester, og sjansen for at trivselen hos de ansatte øker, er også stor.**

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Evaluering av tjenester har mange funksjoner, fra å påvise effekt av en måte å jobbe på til å oppfylle mål. Uten en godt planlagt strategi kan evalueringer være vanskelige å gjennomføre. Noen kan ha opplevd programevalueringer som brukte mye tid på både opplæring og gjennomføring, men som ikke ga nyttige resultater. Årsaker kan være at funnene aldri ble analysert eller bearbeidet godt nok.

Begrepet evaluering kan ha en negativ klang. I mange sammenhenger oppfattes det kun som en form for test på måloppnåelse. Men brukt riktig kan evalueringer gi økt forståelse av hvordan implementeringsprosesser fungerer, hvordan praksis endres, og gi nyttig kunnskap i forbedrings- og utviklingsprosesser.

## Får verdifull kunnskap

Organisasjoner som gjennomfører effektive evalueringer, får verdifull kunnskap om tjenesten og innsikt i hva som må forbedres.

- Evaluering er et viktig verktøy for å forstå hva som fungerer, og hva som ikke gjør det.
- Ved å satse på gode evalueringer kan tjenestene utvikles.

## Unngå at det gir ekstra belastning

Evaluering er en aktivitet eller et sett med aktiviteter som gjør at enkeltpersoner og organisasjoner kan forstå, dokumentere og kommunisere virkningen av arbeidet de gjør. Evalueringer kan ha et rykte for å være altfor kompliserte og ikke se på de reelle og

daglige behovene til verken ansatte eller deltakere.

Den beste evalueringen gir tilbakemeldinger om hva som går bra, dokumenterer suksesser og sørger for at man kontinuerlig kan arbeide med forbedringer. Evalueringer bør implementeres inn i arbeidet slik at det ikke gir en ekstra belastning eller stadig nye opplæringsrunder for ansatte og deltakere.

## Kan utvikle både de ansatte og tjenestene

God evaluering gir også en mulighet for deltakerne til å gi tilbakemelding på de tjenestene de mottar, og til å benytte seg av informasjonen både til egen utvikling og til utvikling av tjenestene.

Sentrale spørsmål som stilles i evalueringer, er om:

- tjenesten følger grunnleggende prinsipper
- tjenesten har oppnådd de forventede resultatene

## Nyttige prosessiltak

For å undersøke om tjenesten følger grunnleggende prinsipper, kan en gjennomføre ulike prosessiltak. Et eksempel er å gjennomføre en fidelity-skåring. Denne gjøres som regel av eksterne, eller enkeltpersoner kan gjennomgå opplæring i hvordan en slik skåring gjennomføres.

Når en skal undersøke om tjenesten oppnår forventede resultater, må en samle inn resultatmål.

## Får frem styrker og svakheter

Gjennom prosessiltak kan man få tilbakemeldinger på utvikling og hvordan tjenestene utføres, på en



FOTO: www.colourbox.com

objektiv, strukturert måte. Prosessiltak er en god måte å få frem både styrker og svakheter på. Slike tiltak vil også gi en pekepinn på om tjenester som jobber etter evidensbaserte modeller, er tro mot modellene.

En annet fordel er at ledelse og helsemyndigheter kan få et komparativt rammeverk for ulike strategier, noe som kan bidra til implementering av modeller, både lokalt og nasjonalt.

### **Gir målbare resultater**

Resultatmål fanger opp tjenestens resultater. Alle tjenester har både kortsiktige og langsiktige mål, og i tillegg har både de som mottar tjenestene og de som leverer tjenestene, mål og ønsker.

Systematisering av mål og ønsker kan føre til utvikling av spesifikke tiltak. Et eksempel på et direkte resultat:

- At mottakere av en tjeneste kommer i arbeid etter at det har blitt ansatt en jobbspesialist.

Et eksempel på et indirekte resultat:

- At livskvaliteten til en mottaker av tjenestene øker etter at en god og trygg bolig har blitt sikret.

Noen resultater kan være konkrete, som for eksempel hvor lang tid en beboer har bodd i en bolig. Mens andre er mer subjektive, for eksempel hvor fornøyd tjenestemottakerne er med tjenestene.

### **Sikrer kvalitet**

Internt arbeid for å forbedre både prosess og resultat beskrives ofte som kvalitetssikring eller kvalitetsforbedring. Dette interne arbeidet gjenspeiler tanken om at regelmessig intern evaluering gir bedre tjenester, både for dem som mottar tjenestene, og for dem som yter tjenestene.

### **Masse gevinster**

Man oppnår mye ved å utvikle et internt kvalitetssikringssystem. Det gir mulighet til å:

- Identifisere styrker og svakheter i tjenesten
- Identifisere problemområder raskt, slik at løsninger kan utvikles
- Lage handlingsplaner for å forbedre tjenesten
- Anerkjenne medarbeidernes prestasjoner
- Gjør informasjon tilgjengelig, for eksempel for rapporter
- Hjelpetjenestemottakerne til å nå sine mål

### **Gjør fidelity-målinger der det er mulig**

Ledelsen bør regelmessig gjennomføre evaluering av tjenesten for å sikre at tjenesten opprettholder satte mål og prinsipper. Det finnes flere måter å gjennomføre slike evalueringer på. Her skal vi se nærmere på bruken av fidelity-skalaer.

Housing First er et eksempel hvor det er utviklet fidelity-målinger. Skalaen måler troskap på fem domener: (1) boligvalg og struktur; (2) separasjon

av bolig og tjenester; (3) tjenestefilosofi; (4) tjenester som tilbys; og (5) programstruktur.

Det er viktig å merke seg at kvalitative evalueringsteknikker er nyttige for å gi bredere sammenheng og betydning for kvantitative målinger av troskap. Dette kan en ta hensyn til i planleggingen av denne delen av evalueringen.

Skalaen består av et visst antall dimensjoner samt indikatorer for hver dimensjon. Poengene for indikatorene er gjennomsnittlige, for å gi en poengsum for hver dimensjon, som deretter gir en total poengsum, eller skår, på fidelity-skalaen. Poengene på de ulike dimensjoner vil vise hvor tjenesten jobber godt, og hvor det må gjøres forbedringer. ●

### Gode råd

- Det er mange alternativer for evaluering, bruk tid på å finne ut hva som er best for tjenesten. Det er ikke slik at «one size fits all».
- Hold fast på målet for evalueringen og hva evalueringen skal brukes til. Hvis evalueringen gjøres på oppdrag, sørg for å be om synspunkter fra oppdragsgiver underveis.
- Evaluering vil gå i ulike faser. I starten er det naturlig å se på implementering og fidelitetskrav. Neste fase blir å se mer på resultater, som om brukerne har bostabilitet, får orden på økonomien eller kommer seg i aktivitet eller arbeid.
- Evaluering kan oppfattes som en byrde i en travel hverdag. Sørg for at de som er med på evalueringen, får jevnlig tilbakemeldinger om hvordan brukerne får det bedre når det er snakk om bostabilitet, livskvalitet eller integrering i

lokalsamfunnet. Da vil de ansatte kunne se hva som fungerer bra, finne vanlige problemer samt identifisere brukere som ikke får dekket behovene sine. Om det er mulig, kan det utarbeides fremdriftsrapportering.

- Husk å se evalueringen i sammenheng med andre kommunale tjenester. Brukerne har ofte tverrfaglig bistand.

### KILDER

Graham, I.D., Straus, S.E. & Tetroe, J. (2013). *Knowledge translation in health care: moving from evidence to practice*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Nichols, N. & Doberstein, C. (2016). *Exploring effective systems responses to homelessness*. The Canadian Observatory on Homeless Press.

Sverdrup, S. (2014). *Evalueringer. Tilnærminger, modeller og eksempler*. Gyldendal Akademisk

### Lær mer:

- [Housing-evidence-review-may-2018\\_0158263600.pdf](https://www.whatworkswellbeing.org/) (whatworkswellbeing.org)
- Evaluere – Helsedirektoratet
- Organisering og styring – KS



## Våg å spørre

**Når man bruker tilbakemeldingsverktøy systematisk, kan man utvikle tjenestene i retning av det som faktisk hjelper, og samtidig få hevet brukerstemmen.**

TEKST: KRISTIN MJÅSET HJERTØ, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

Tilbakemeldingsverktøy i psykisk helse- og rustjenester benyttes for å endre og forbedre tjenestene, i tråd med erfaringer og ønsker fra brukerne. Gjennom systematisk å innhente tilbakemeldinger fra brukerne setter man deres opplevelse av hva som er virksom hjelp, i sentrum.

På denne måten styrkes den terapeutiske alliansen mellom bruker og fagutøver. Kontinuerlig og umiddelbar tilbakemelding satt i system gir utgangspunkt for læring og endring og sikrer stor grad av brukermedvirkning. Utover å styrke samarbeidet mellom den enkelte bruker og hjelperen kan det hentes ut informasjon for bruk i utvikling av tjenestene.

### Overdreven tro på egen rolle

Informasjonen man får ved bruk av tilbakemeldingsverktøy, er bred. Ikke bare får man direkte svar fra den enkelte bruker om hvorvidt hjelpen oppleves nyttig, og om man jobber med det som brukeren selv er opptatt av. Man kan også hente ut informasjon på gruppenivå om for eksempel drop-out og om varighet på tjenesten sett opp mot brukerens opplevde effekt.

Forskning viser at behandlere kan ha en overdreven tro på sin egen rolle i brukerens bedringsprosess. Det samme gjelder valg av metode, behandlerens erfaring, alder og faglige selvtillit.

### Den viktige alliansen

Derimot er brukerens egne ressurser, sosial støtte og *hvem som faktisk gir behandlingen*, avgjørende for om brukeren opplever bedring. Det er behandlerens evne



**AKTUELT:** Man må våge å spørre, og bruke tilbakemeldingene til å utvikle, både tjenestene og kvaliteten på behandlingen man gir.

FOTO: [www.colourbox.com](http://www.colourbox.com)

til å skape en allianse, en relasjon med brukeren, som blir utslagsgivende. Systematisk tilbakemelding på dette kan igjen være utslagsgivende for om tjenestene man gir, nytter.

En god allianse bør inneholde:

- Enighet om mål, mening eller formål med behandlingen
- Enighet om bruk av arbeidsmåter og metoder
- Terapeutens egenskaper, eksempelvis varme og empati
- Terapeutens evne til å imøtekomme brukerens syn på hva som er veien mot bedring

### Tilbakemelding kan skape bedre allianser

For å få informasjon om hva som hjelper, må man spørre, både om hjelpen er med på å gi endring, og om hvordan brukeren opplever å bli møtt av behandler. Slik får man direkte kjennskap til hvordan tjenestene kan rigges, slik at de oppleves nyttige og hjelpsomme. For å lykkes er det viktig å ta konsekvensene av svarene man får.

Å bygge opp en tilbakemeldingskultur, med direkte brukerinvolvering, kan være krevende både for den som oppfordres til å gi ærlig tilbakemelding, og for den som mottar den. Behandleren må være innstilt på å se nærmere på eget arbeid og må være villig til å motta og gi veiledning på den informasjonen man får gjennom verktøyet. For ledelsen kan det innebære å måtte foreta strukturelle og økonomiske endringer, i tråd med de svarene man mottar fra tjenestemottakerne.

### Ekstra viktig i langvarige relasjoner

Å utvikle en tilbakemeldingskultur blant beboere og mottakere av ambulante tjenester innebærer å få ærlige tilbakemeldinger på hjelpen man gir. Slik økes graden av brukerinvolvering, som er en forutsetning for at tjenestene skal være recovery-orienterte.

Beboere med sammensatte hjelpebehov har ofte behov for langvarige tjenester, og i mange tilfeller er det de samme tjenesteyterne som bidrar over tid. Slik blir også arbeidsrelasjonene langvarige, og behovet for å vite om tjenestene man gir, hjelper, blir enda større. Ved å bruke tilbakemeldingsverktøy sikrer man brukerne muligheten til reell innflytelse på hjelpen de mottar, i stedet for at tjenestene over tid gir hjelp som ikke er nyttig. ●

Det finnes flere ulike tilbakemeldingsverktøy. Her er en oversikt over noen av de mest brukte i Norge.

### FIT – Feedback Informerte tjenester

FIT er et verktøy som sikrer systematisk tilbakemelding fra brukeren. Det består av to verktøy med totalt åtte spørsmål som har til hensikt å finne ut om hjelpen man gir, nytter:

ORS – Outcom rating scale er et verktøy man bruker i starten på samtalen. Det består av fire spørsmål om hvordan man har hatt det siden sist, på ulike områder av livet. Det er brukerens egen opplevelse av situasjonen man ønsker informasjon om, og brukeren skårer derfor selv.

SRS – Session rating scale brukes på slutten av hver samtale og består av fire spørsmål om hvordan man opplevde samarbeidet i samtalen. Også her skårer brukeren selv sin egen opplevelse.

Etter flere skåringer vil en graf vise om brukeren får det bedre eller ikke, og om det oppleves som at samarbeidet er til hjelp. Slik kan man justere innsatsen etter hvordan brukeren opplever hjelpen og hva som er nyttig.

Mange bruker FIT i veiledning av personalet, hvor hensikten er å finne muligheter til å gi bedre hjelp til brukeren gjennom å fokusere på alliansen.

**NORSE**

NORSE måler symptomer og funksjon på flere livsområder gjennom en nøye kartlegging. Verktøyet tilpasser seg den enkelte brukeren underveis i behandlingsløpet og måler hvordan brukeren opplever relasjonen med sin behandler og behandlingsutbyttet. Spørsmålene svares ut av brukeren i forkant av samtalen, hvorpå behandleren får se en rapport over svarene som er gitt. I første kartlegging er det 97 spørsmål om symptomer og hvordan brukeren har det i livet sitt akkurat nå. Ved samtale nummer to får man også spørsmål om hvordan man opplever relasjonen med behandler.

**INSPIRE**

Måleverktøyet INSPIRE er utviklet for å drive psykisk helsearbeid i retning recovery. Verktøyet måler den enkeltes opplevelse av den recovery-støtten de mottar fra sin helse- og sosialarbeider. INSPIRE har 27 spørsmål hvor en del omhandler opplevelse av støtte, og en annen del ser på den enkeltes opplevelse av relasjonen til helse- og sosialarbeideren. Støttedelen har 20 spørsmål rettet mot ulike livsområder, og relasjons-delen har sju spørsmål der relasjon og samarbeid mellom tjenestemottaker og tjenesteyter står i fokus.

Det er også utarbeidet en kortversjon med fem spørsmål som undersøker hvordan den enkelte opplever at helse- og sosialarbeideren støtter han/henne i vedkommendes bedringsprosess.

**KILDER**

Bergman, S. (2017). *Feedback Informed Treatment. En grundbok*. Akademisk Forlag

Valla, B. (2014). *Videre. Hvordan psykiske helsetjenester kan bli bedre*. Gyldendal Akademisk

<https://www.norsefeedback.no/>

**Les mer**

- <https://www.researchintorecovery.com/measures/inspire/>
- <https://www.scottdmiller.com/how-does-feedback-informed-treatment-work/>
- «100 råd som fremmer recovery – en veiledning for psykisk helsepersonell». Faghefte utgitt av NAPHA: <https://www.napha.no/hefter/>



## NITTEDAL: Fagfolk spiller hverandre gode med FIT

Else Karin Brun er avdelingsleder og Kristin Stenberg Østli miljøterapeut i den ambulante tjenesten i Nittedal kommune. Gjennom FIT får de en pekepinn på om hjelpen de gir virker, og kan avslutte eller endre kurs hvis den ikke gjør det. FOTO: Privat

**I Nittedal kommune veileder ansatte i to avdelinger i enhet psykisk helse og rus hverandre i FIT, på tvers av fag- og brukergrupper. De ser at det nytter å øve.**

TEKST: KRISTIN MJÅSET HJERTØ, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

To avdelinger i enhet psykisk helse og rus i Nittedal kommune, «Helsefremmende tjenester» og «Ambulant tjeneste», begynte å ta i bruk FIT – Feedback Informerte tjenester, i 2020. Før dette hadde de en

grundig opplæring i bruk av verktøyet.

Else Karin Brun, avdelingsleder i den ambulante tjenesten, slår fast at FIT hjelper dem med å bevisstgjøre og utvikle arbeidet de gjør.

– Vi får et annet forhold til hvordan vi jobber med å få gode allianser, og hvor vi er på vei. Gjennom FIT gir brukeren direkte tilbakemelding på hvordan hjelpen vi gir, virker eller ikke, og om vi fokuserer på det som vedkommende ønsker vi skal jobbe med.

– Slik kan vi gjøre endringer og konsentrere oss om å gjøre det som kommer brukeren til gode, og som dermed gir bedre hjelp, sier hun.

#### – FIT gjør meg til en bedre terapeut

Miljøterapeut Kristin Stenberg Østli, som også jobber i den ambulante tjenesten, ser positiv effekt, både på brukerne og på de ansatte.

– FIT gjør at jeg ser mer potensial for å utvikle meg som miljøterapeut. Jeg kan justere meg etter tilbakemeldingene som kommer, og har blant annet fått respons på at ting jeg i god tro har gjort i tre år, ikke nødvendigvis er med på å gi bedring.

*– Det gjør jo litt vondt å innrømme, men når man får tilbakemelding, kan man justere seg. FIT gir meg muligheter jeg ikke har hatt før. Muligheter til å bli en bedre terapeut.*

– Det gjør jo litt vondt å innrømme, men når man får tilbakemelding, kan man justere seg. FIT gir meg muligheter jeg ikke har hatt før. Muligheter til å bli en bedre terapeut.

#### Stoler mer på brukerens egen prosess

Østli føler dessuten at hun har blitt mer tilbakelemt i samtalen etter at hun begynte med FIT.

– Jeg haster ikke lenger med å komme med kloke råd og løsninger, men stoler på at brukerne henter frem ressursene sine selv. Når man lar dem få rom, hender det for eksempel at de selv foreslår hjemmeoppgaver som de kan gjøre for å trene på det vi snakker om i behandlingen.

– Slik får de mer eierforhold til egen endringsprosess, i stedet for at jeg hopper til det jeg tror er løsningen for dem.

#### Veileder på tvers

De to avdelingene gir i utgangspunktet tjenester til ulike brukergrupper, men har likevel tatt FIT-opplæringen samtidig, og de veileder hverandre.

– Helsefremmende tjenester består av «Rask Psykisk helse», «Friskliv» og «Læring og mestring», og det er de to første som bruker FIT. Det er vi i den ambulante tjenesten og «Rask psykisk helse» som bruker FIT mest. Vi veileder hverandre på tvers av faggrupper og brukergrupper, forteller Brun.

Tjenestene møtes i to timer hver onsdag for å veilede hverandre, og de opplever at det har positiv effekt, både når det gjelder samarbeidet tjenestene imellom, og når det gjelder forståelsen for hverandres brukergrupper.

– Selv om vi jobber med brukere med forskjellige utfordringer, er mange av problemstillingene felles. FIT gir oss også rom for samarbeid rundt enkelte brukere.

#### Finner noe interessant i den andres tjeneste

Gjennom FIT får de ansatte i de to avdelingene en felles faglig plattform å bygge arbeidsrelasjoner på.

– Når vi møtes på tvers av faggrupper for veiledning med FIT, blir vi kjent med hverandres tjenester, sier Østli.

– Og det har for eksempel hendt at ansatte i ambulant tjeneste har sett hvordan man jobber med

mennesker i friskliv i helsefremmende tjenester, og oppdaget at pårørende til brukere i den ambulante tjenesten kunne hatt nytte av noen av kursene.

### **Ledelsen ser og anerkjenner nytteverdien**

En samlokalisering mellom «Ambulant tjeneste» og «Rask psykisk helse» er på trappene. Brun og Østli har tro på at det kan gi ytterligere rom for godt samarbeid. Begge roser ledelsen for å satse på FIT.

Våre ledere er opptatt av at brukerne skal få gode tjenester, og har valgt å gi oss god opplæring i FIT, i regi av Birgit Valla. Dette har ført til at vi har blitt trygge på bruken av verktøyet. FIT hjelper oss til å gi bedre tjenester til brukerne. Vi er glade for at ledelsen ser og anerkjenner det.

### **Bruk av FIT kan frigi kapasitet**

Antall innbyggere øker stadig i Nittedal kommune. Det betyr også en økning i antall henvendelser til kommunens tjenester, inkludert de ambulante psykisk helse- og rustjenestene. Også i dette bildet er FIT nyttig.

– Gjennom FIT får vi en pekepinn på om hjelpen vi gir, faktisk virker, og vi kan avslutte eller endre kurs hvis den ikke gjør det. Enkelte brukere som har hatt tjenester i lang tid, kan synes det er vanskelig å avslutte tjenesten vår. FIT bidrar slik til at vi kan frigi kapasitet, sier Brun.

### **Må tørre å være ærlige**

Hun forklarer at enkelte brukere kanskje ikke tør være helt ærlige på at de har det bedre, i frykt for å miste kontakten med hjelperne.

– Dette kan avdekkes ved bruk av FIT, og det blir vår oppgave å trygge dem i den prosessen. Vi må tørre å være ærlige på at hvis brukeren ikke får det bedre med hjelpen vi gir, så må vi gjøre noe annet. Mer av det samme vil ikke hjelpe brukeren videre.

– Vår oppgave er å gjøre oss selv overflødige og bistå bruker med verktøy som gjør at vedkommende er trygg på å mestre livet sitt med de utfordringene det byr på. Og det skal være kort vei tilbake til tjenesten om det er behov for det.

### **Sett av tid og rom**

Brun og Østli har et klart råd til andre som vil gå i gang med FIT.

– Ha tålmodighet i implementeringsfasen. Det tar tid å lære noe nytt. Tenk på at det er godt å gi brukeren en sterkere stemme i egen endringsprosess.

– Brukerne kommer til oss fordi de trenger hjelp til noe. FIT hjelper oss til å spisse hva de ønsker hjelp til og hvordan, raskere enn vi har gjort før.

– Men for å få praktisert nok er det viktig å sette av tid og rom. ●



## Få gode svar med fidelity

Fidelity-skalaer er et nyttig redskap som er utviklet til bruk på ulike evidensbaserte modeller, blant annet Housing First.

TEKST: ANNE BERGLJOT GIMMESTAD FJELNSETH, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

FOTO: AdobeStock.com

Evaluering ved hjelp av en fidelity-skala er ment å gi svar på hvor tett opp til den originale modellen tjenesten er. Skalaen består av et visst antall dimensjoner og indikatorer for de ulike dimensjonene. Poengene for indikatorene er gjennomsnittlige, for å gi en poengsum for hver dimensjon, som deretter gir en total poengsum, eller skår, på fidelity-skalaen. Poengene på de ulike dimensjonene vil vise hvor tjenesten jobber godt, og hvor det må gjøres forbedringer.

Ledelsen bør regelmessig gjennomføre evaluering av tjenesten for å sikre at den opprettholder satte mål og prinsipper. Det finnes flere måter å gjennomføre slike evalueringer på, men her skal vi se nærmere på bruken av fidelity-skalaer.

### Kan være ekstra viktig i boligjenestene

Begrepet fidelitetsmålinger eller «program-troskap» refererer til i hvilken grad en tjeneste gjennomfører

arbeidet etter modellen slik den er tenkt. I boligjenestene er det spesielt viktig å kunne undersøke om beboerne blir boende i boligene og kommer i en recovery-prosess dersom alle prinsipper i modellen følges.

Opplæring i bruk av fidelitetsmålinger er viktig. I noen tilfeller kan det være enkeltpersoner eller team som kan utføre slike målinger. Eller det kan foregå systematisk opplæring i tjenesten, slik at noen får kompetanse til å gjennomføre fidelity-målinger. Det er en fordel om fidelitetsmålinger gjennomføres jevnlig, for å se forbedringer eller om det er områder som må forbedres.

Fidelity-skalen til Housing First ble utarbeidet av forskere, erfaringskonsulenter og Housing First-ansatte i USA, men har senere blitt oversatt til andre språk, blant annet norsk, og modifisert til å gjelde europeiske forhold.

### Klare, atskilte områder

Skalaen består av fem ulike områder og 37 spørsmål. Poeng blir oppnådd på hvert område, noe som gir grunnlag for en total poengsum for tjenesten. En samlet poengsum på 3,5 blir betraktet som høy fidelitet, mens 1–3 blir ansett som lav fidelitet. De fem områdene er:

**1. Boligprosess og struktur** fokuserer på hvordan beslutninger tas om hvor deltaker skal bo, hvem som bestemmer dette, om det er overkommelige priser på bolig, hvor lang tid det tar å få tilgang på bolig, og hvilken type bolig deltakeren bor i.

**2. Skille av bolig og tjenester** ser etter hvilke forhold (hvis noen) som kreves av deltakeren for at han/hun skal få tilgang til bolig, og hva som skjer med tjenestene dersom deltaker mister boligen.

**3. Tjenestefilosofi** vurderer tilnærmingen tatt av et team når deltakerne mister bolig, intensitet og støttenivå som tilbys, hvilke krav som stilles til deltakerne for å få tilgang til tjenester, og hvordan planer utvikles i samarbeid med deltakerne.

**4. Tilgjengelige tjenester** vurderer tilgjengelighet av tjenester som gjør at deltakerne får integrering i lokalsamfunnet, tilgang til behandling, arbeid, aktivitet og relasjoner.

**5. Teamstruktur og menneskelige ressurser** vurderer hvordan teamet har ressurser til å samarbeide med deltakerne, hvordan arbeidet fordeles i teamet, hvor mye kontakt teamet har med deltakerne, om deltakerne har reell påvirkning på tjenesten, og om det er ansatt erfaringskonsulent i teamet.

### Tolk resultatene

Fidelity-skalaer er basert på en ideell modell, og det er naturlig at tjenestene ikke skårer fullt på alle dimensjonene. Det lokale boligmarkedet og arbeidsmarkedet, tilgang til tjenester, politisk ledelse, organisering av tjenester og finansiering er faktorer som spiller inn.

Hensikten med fidelity-skalaen er å ha et verktøy som tjenesten kan ta i bruk for å «se hvor skoen trykker» i sin tjeneste holdt opp mot en ideell skala. Fidelity-skalaene kan brukes for eksempel i implementeringsprosesser og planprosesser. ●

#### KILDER

Gilmer, T.P., Stefancic, A., Henwood, B.F. & Ettner, S.L. (2015). Fidelity to the Housing First model and variation in health service use within permanent supportive housing. *Psychiatric Services*, 66, 1283–1289.

Goering, P., Veldhuizen, S., Nelson, G., Stefancic, A., Tsemberis, S., Adair, E., Disatasio, J., Aubry, T., Stergiopoulos, V. & Streiner, D. (2016). Further validation of the Pathways Housing First Fidelity Scale. *Psychiatric Services*, 67, 111–114.

Greenwodd, R.M., Stefancic, A., Tsemberis, S. & Busch-Geertsema, V. (2013). Implementations of Housing First in Europe: Successes and Challenges in Maintaining Model Fidelity. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16 (4).

#### Les mer

- Veiviseren.no. En digital verktøykasse for bo- og tjenestetilbud
- Housing First Evaluation Framework – Template – Housing First Europe Hub
- European Journal of Homelessness, Volume 12, issue 3-2018. 12-3\_EJH\_2018\_v04.pdf (feantsaresearch.org)



# Bruk kommunale kunnskapskilder

**Brukere i store kommuner har best boforhold, mens brukere i mindre kommuner sliter mer. Samtidig er antallet bostedsløse på vei ned, viser nye tall fra BrukerPlan.**

TEKST: STIAN REINERTSEN, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

BrukerPlan gir oss nyttige data når vi skal skape enda bedre boligsosiale tjenester. Dette er et verktøy kommunene kan bruke for å kartlegge karakter og omfang av rus- og psykiske problemer blant tjenestemottakere.

Resultatene av kartleggingen gir informasjonsgrunnlag når man skal planlegge og dimensjonere framtidige tjenester. Formålet er å sikre best mulig, målrettet og kostnadseffektiv bruk av tilgjengelige ressurser.

## Kartlegger bredt

Det er særlig åtte levekårsområder og omstendigheter og tjenester knyttet til disse som kartlegges i BrukerPlan. Disse er boligsituasjonen, arbeid/utdanning/meningsfull aktivitet, økonomi, fysisk helse, psykisk helse, rusmiddelbruk, sosial fungering og sosialt nettverk.

Områdene er gradert med fargene grønn, gul og rød, etter i hvilken grad ting er på plass. Disse oppsummeres også i en levekårsindeks som gir en totalvurdering av hvordan brukergruppen har det på et overordnet nivå.

## Fire av fem med permanent og tilfredsstillende bosituasjon

Regionalt kompetansesenter for rusmiddelforskning i Helse Vest (KORFOR) har sammenlignbare data i BrukerPlan på funksjonsområdet bolig tilbake til 2016. Analyser av dette materialet viser

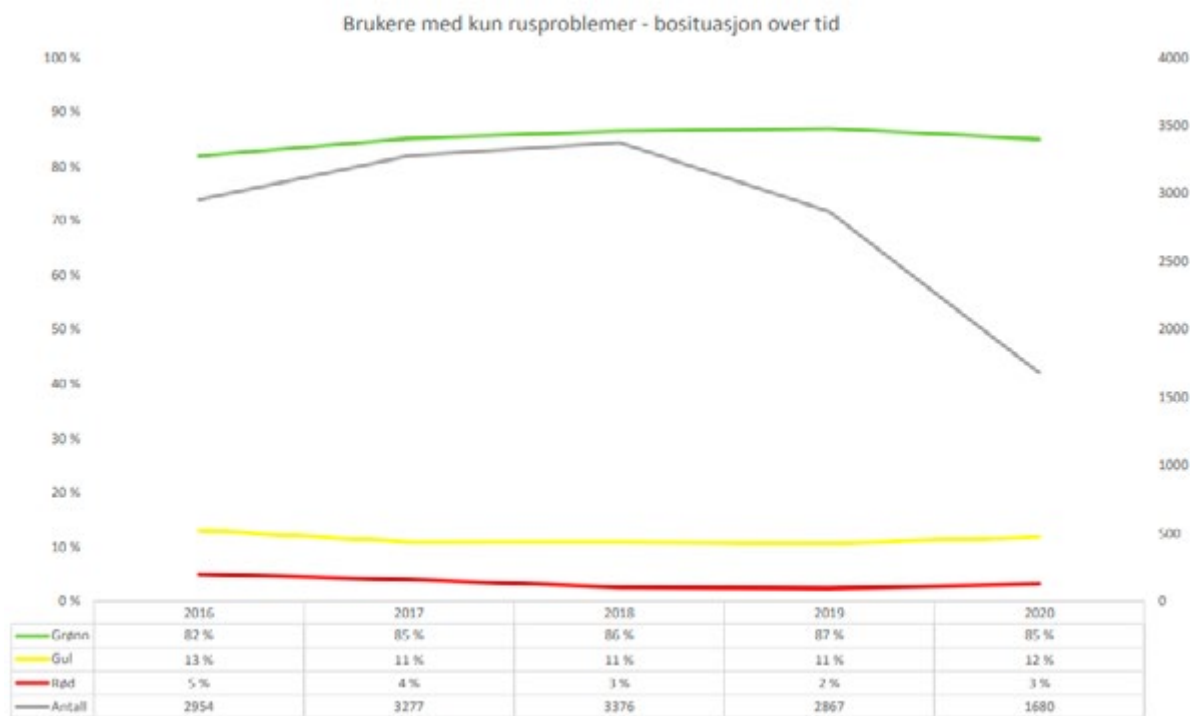
utviklingstrekk for personer med kun rusproblemer, kun psykiske helseproblemer og samtidig rus- og psykisk helseproblematikk (ROP).

Samlet sett, ser vi at andelen bostedsløse fortsetter å gå ned. I 2019 var det 2035 bostedsløse blant de 58 790 totalt kartlagte, hvorav de fleste har samtidige rus- og psykiske problemer, i mindre eller i alvorlig grad. Det er også en større gruppe på omtrent 10 000 mottakere som oppgis av kommunens fagfolk til ikke å ha en permanent og/eller ikke tilfredsstillende bosituasjon.

Bosituasjonen er likevel det funksjonsområdet i BrukerPlan hvor flest mottakere gis mest tilfredsstillende skår, med en andel på totalt 80 prosent som innrapporteres med en permanent og tilfredsstillende bosituasjon.

## Noe bedre bosituasjon for dem med rusproblematikk

Hvis vi ser nærmere på mottakerne med *kun rusproblemer* (figur 1), ser vi at bosituasjonen har vært stabil de siste årene, men med en liten bedring på dette området siden 2016.

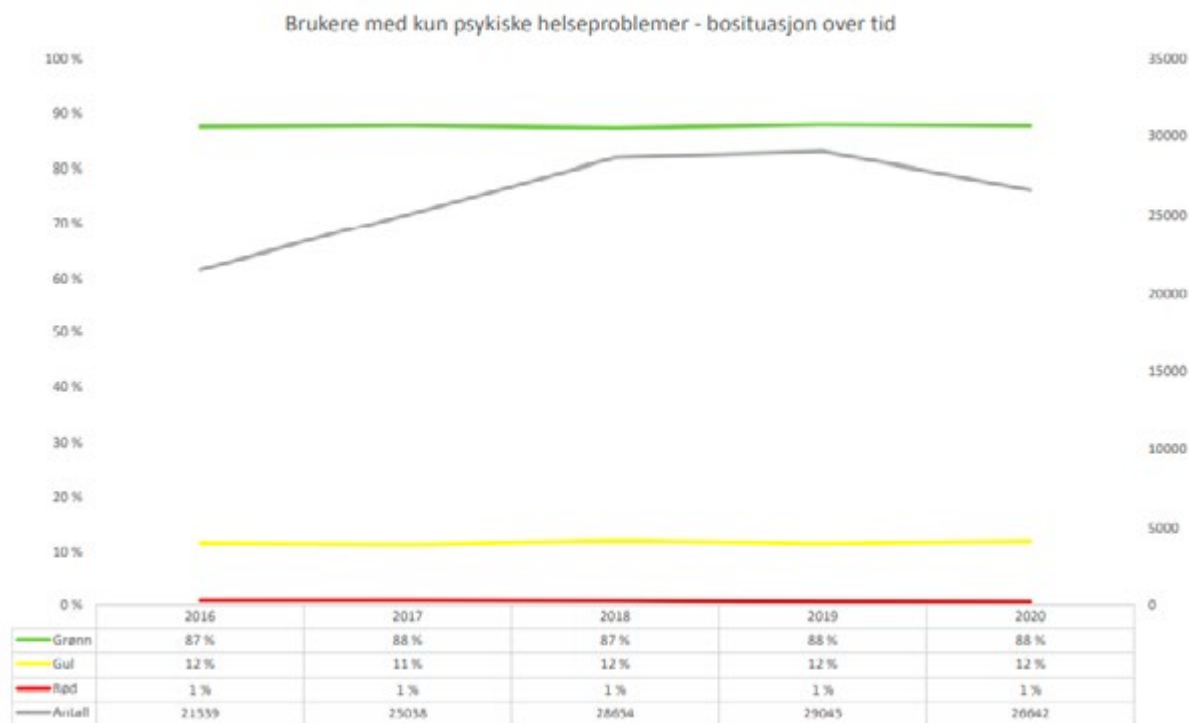


FIGUR 1: Brukere med kun rusproblemer – bosituasjonen 2016–2020 (KORFOR, 2020)

**Stabil bosituasjon for personer med psykiske plager**

Blant mottakerne med kun psykiske helseproblemer (figur 2) ser vi også en stabil tilstand hva gjelder bosituasjonen siden 2016, men vi kan også registrere at

1 prosent fortsatt er bostedsløse i 2020. Det er likevel registrert 2930 mottakere med kun psykiske helseutfordringer som ikke har en permanent og/eller ikke tilfredsstillende bosituasjon i 2020.

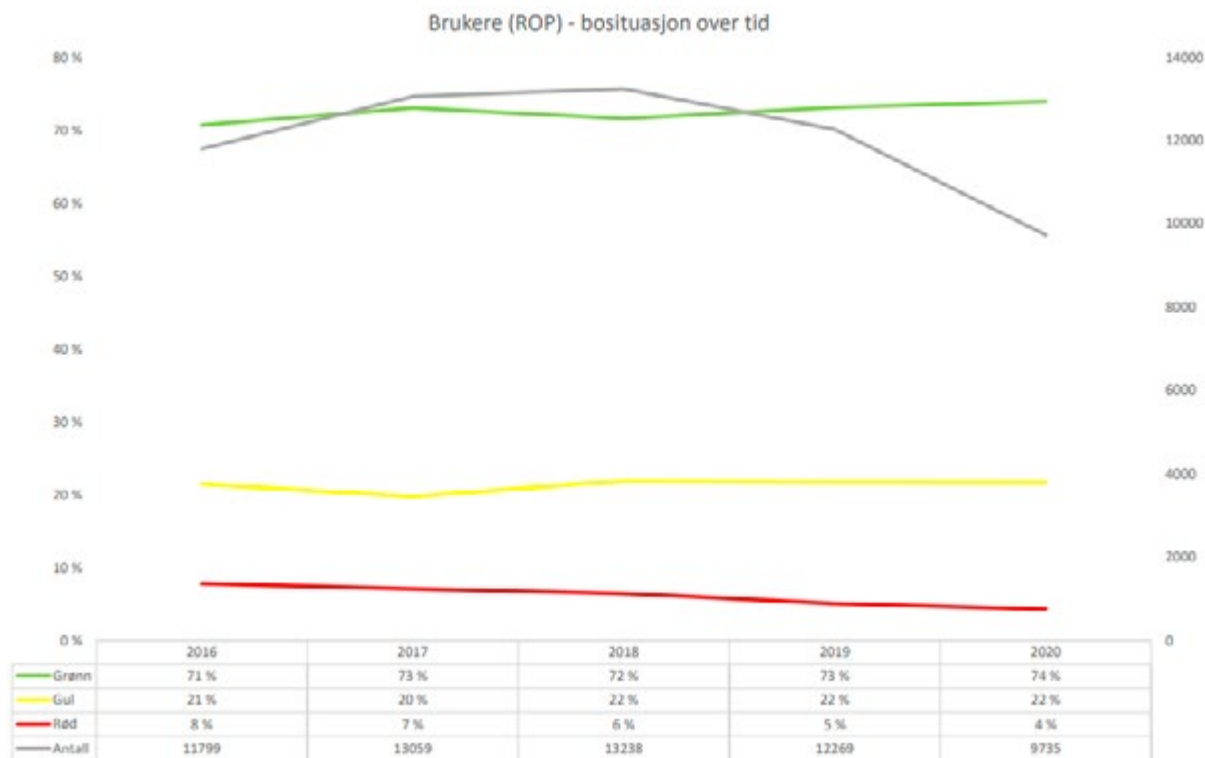


**FIGUR 2:** Brukere med kun psykisk helseproblemer – bosituasjonen 2016–2020 (KORFOR, 2020)

### Størst potensial for bedring i ROP-gruppen

Blant mottakerne med samtidige rus- og psykisk helseproblemer (ROP) ser vi et bilde som tegner en mer utfordrende situasjon hva gjelder boligforhold (figur 3). I 2020 ble 4 prosent av disse tjenestemottakerne registrert som bostedsløse, noe som viser en

jevn forbedring av bosituasjonen siden 2016. Likevel er det i denne gruppen av tjenestemottakere det ligger størst potensial for forbedring, hvor altså flertallet av den totale andelen mottakere innrapportert som bostedsløse har samtidige rus- og psykisk helseproblemer. ●



FIGUR 3: Brukere med samtidig rus og psykisk helseproblemer – bosituasjonen 2016–2020 (KORFOR, 2020)

### BrukerPlan

- BrukerPlan ble opprinnelig utviklet som kartleggingsverktøy innen rusfeltet og ble første gang tatt i bruk i 2006. Det viste seg raskt å være et nyttig verktøy for mange kommuner.
- Gjennom kartleggingen skal man bli i stand til å formidle kommunal status til sentrale myndigheter samt gi et grunnlag for å prioritere mellom grupper og typer av tilbud sentralt.
- Helsedirektoratet har siden 2011 støttet arbeidet med å få kommunene til å ta i bruk BrukerPlan som kartleggingsverktøy.

*Kilde: napha.no*

### Gode råd for bruk av kommunale kunnskapskilder

- Bruk verktøyet BrukerPlan
- Se rapporteringen på kommunalt psykisk helse- og rusarbeid (IS-24/8).

### KILDER

*Kommunalt psykisk helse- og rusarbeid 2020: Årsverk, kompetanse og innhold i tjenestene* (SINTEF, 2020). Url: [https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/kommunalt-psykisk-helse-og-rusarbeid-%C3%A5rsrapporter/Kommunalt%20psykisk%20helse-%20og%20rusarbeid%202020.pdf/\\_/attachment/inline/c40e5784-a262-48ef-ba65-afe1bb3a35bf:5a3a258326564e-a73310d8c4a23acb18ab4c5db7/Kommunalt%20psykisk%20helse-%20og%20rusarbeid%202020.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/kommunalt-psykisk-helse-og-rusarbeid-%C3%A5rsrapporter/Kommunalt%20psykisk%20helse-%20og%20rusarbeid%202020.pdf/_/attachment/inline/c40e5784-a262-48ef-ba65-afe1bb3a35bf:5a3a258326564e-a73310d8c4a23acb18ab4c5db7/Kommunalt%20psykisk%20helse-%20og%20rusarbeid%202020.pdf)

*BRUKERPLAN ÅRSRAPPORT 2019 – Tjenestemottakere med rusproblemer og psykiske helseproblemer i kommunen* (Regionalt kompetansesenter for rusmiddelforskning i Helse Vest, 2020). Url: [http://brukerplan.no/5650\\_BrukerPlan\\_A%CC%8Aarsrapport\\_digital\\_2020\\_06\\_02\\_ef.pdf](http://brukerplan.no/5650_BrukerPlan_A%CC%8Aarsrapport_digital_2020_06_02_ef.pdf)

## 6 TIPS TIL DEG SOM SKAL LEIE BOLIG



**Lurer du på hvilke rettigheter du har som leietaker? Hva kan være nyttig å vite? Her har vi samlet en del informasjon som kan være til hjelp.**

TEKST: KRISTIN MJÅSET HJERTØ, FAGLIG RÅDGIVER, NAPHA

**Før innflytting:** Det er lurt at du setter deg inn i hva som forventes av deg som leietaker, og hva du kan kreve av den du leier bolig av. Hvis du skal leie kommunal bolig, vil det være eiendomsavdelingen og boligkontoret du skal forholde deg til. I privat leilighet vil det være utleier eller et utleiefirma.

**Innholdet i en kontrakt:** Uavhengig av om du skal leie kommunalt eller privat, så er det viktig at du skriver en kontrakt med utleier. Kontrakten er juridisk bindende og bør derfor gjennomgås nøye før du signerer.

En leiekontrakt skal inneholde viktig informasjon om leieforholdet og om boligen. Den skal si hvor lenge leieforholdet varer, størrelse på og innhold i boligen, husleien og hva den dekker. Den skal også inneholde informasjon om depositum.

En kontrakt skal dessuten si noe om hvilke plikter og rettigheter hver av partene har, og hvilke ordensregler som gjelder.

Leier du kommunal bolig, vil kommunen ha en standardkontrakt. Ved et privat leieforhold kan det være lurt å sjekke om alle punktene som skal være

med, er der. Du kan laste ned slike kontrakter på ulike nettsider, se lenke nederst.

**Tidsbegrenset kontrakt:** En del kommuner har tidsavgrensede kontrakter, ofte for tre år, og tilbyr også gjerne råd og veiledning i hvordan man kan skaffe seg bolig på det private leiemarkedet i løpet av denne tiden. I noen tilfeller ønsker kommunen å tilby tidsbegrenset kontrakt i tilfeller der leietaker tidligere har misligholdt et leieforhold. Grunner til misligholdet kan være at man ikke har betalt husleie eller ikke har tatt vare på boligen.

**Hvem er ansvarlig?** Det er den som har signert kontrakten, som er ansvarlig for leieforholdet, at husleien betales til avtalt tid, og at ordensreglene overholdes. Det betyr for eksempel at om dere er flere som bor i leiligheten og skal betale husleie, er det likevel den som står med navnet sitt på kontrakten, som er ansvarlig for at husleien blir betalt i tide. Det betyr også at den som står på kontrakten, er ansvarlig for å melde ifra om eventuell skade.

**Når du tar over en bolig:** Det kan være lurt å gå gjennom leiligheten sammen med utleier og skrive en inventarliste med hva leiligheten inneholder. Sjekk også om alt er i orden, så unngår du å måtte dekke eventuelle skader som ble påført før du flyttet inn. Gjør det samme ved utflytting, for å unngå uoverensstemmelser i etterkant av leieforholdet.

**Betaling av husleie:** Husleien skal betales til det kontonummeret du har fått oppgitt, og på den datoen som står på kontrakten. Det kan være lurt å sette opp autotrekk fra kontoen din så vet du at husleien blir betalt i tide. Banken din kan hjelpe deg med å sette opp automatisk trekk fra kontoen. Leier du kommunal bolig og får utbetalt trygd, kan du få hjelp av kommunen til å sette inn automatisk trekk fra trygden. Mottar du sosialhjelp, vil husleien din ofte være dekket av kommunen og er derfor allerede trukket ifra, slik at det du får utbetalt, er det som skal dekke ditt livsopphold.

**Hva inkluderer husleien?** Kontrakten skal si noe om hva husleien inkluderer. Dette kan for eksempel være felles utgifter, strøm eller internett.

**Depositum:** Mange private utleiere krever et depositum som skal dekke eventuelle skader eller ubetalt husleie. Det er vanlig at et depositum er på inntil tre måneders husleie. Det er viktig at depositumet settes inn på en egen sperret depositumskonto, ikke utleiers egen konto.

**Bostøtte:** Dette er en statlig støtteordning for dem som har lave inntekter og høye boutgifter. Det stilles krav til hvor høy inntekt du har, hvor store boutgifterne er, og egenskaper ved leiligheten din, for eksempel om den har egen inngang. Les mer om bostøtte på [husbanken.no](http://husbanken.no).



**Søk om endringer eller forlengelse av kontrakt:** Ta kontakt med boligkontoret i din kommune eller med din private utleier for å gjøre dette.

**Regler for når utleier kan ta seg inn i leiligheten:** I kontrakten skal det stå i hvilke tilfeller utleier har lov til å ta seg inn i leiligheten. Utleier kan for eksempel ikke ta seg inn uanmeldt i leiligheten på grunn av ubetalt husleie. Som leietaker må du likevel gi utleieren, når det er nødvendig, adgang til boligen for tilsyn og vedlikehold. Du har krav på å få beskjed i rimelig tid når utleier skal inn i leiligheten din for vedlikeholdsarbeid eller tilsyn. Unntaket er ved nødstilfeller, hvor det haster at utleier kommer seg inn. Eksempler på slike situasjoner kan være vannlekkasje eller brann.

**Hva kan du kreve at utleier ordner opp i?** Det er utleier som har hovedansvaret for vedlikehold av boligen hvis ikke noe annet er avtalt mellom utleier og leietaker. Det er for eksempel utleier som har ansvaret for at vindusruter skiftes ut, men her er det viktig at du som leietaker varsler ifra om det oppstår skade som må vedlikeholdes.

Hvis utleier ikke overholder plikten til å vedlikeholde boligen, kan leietaker kreve avslag i husleien. Det er likevel en del ting som leietaker som regel er ansvarlig for å vedlikeholde på egen hånd. Eksempler på dette er:

1. Dørlåser
2. Kraner
3. Røykvarslere
4. Elektriske brytere og kontakter
5. Inventar og utstyr som ikke er en del av den faste eiendommen

**Hjelp til kjøp av leiebolig med startlån:** Startlån gjennom kommunen gjelder for barnefamilier og enkeltpersoner som over tid har hatt problemer med å få boliglån og er i særlig utfordrende situasjoner. Man kan ikke ha mulighet til å få lån i ordinær bank, og man må ha varig, men lav inntekt. *Les mer om startlån på husbanken.no.*

**Framleie:** Kontrakten din skal si noe om hvorvidt det er tillatt med framleie. I kommunale leiligheter er dette som regel ikke lov.

**Oppfølgings-/tjenesteavtale:** Om du har søkt om kommunal bolig, kan utleier (kommunen) sette som vilkår at du signerer på en oppfølgings-/tjenesteavtale. Dette kan være i tilfeller der det vurderes at du har behov for hjelp for å mestre bosituasjonen, og forpliktelser knyttet til denne. En oppfølgingsavtale skal forplikte deg som leietaker og kommunen om nødvendig samarbeid for å sikre at man mestrer bosituasjonen, og avtalen skal derfor også stå tydelig i vedtaket om kommunal bolig.

Oppfølgings-/tjenesteavtale satt som vilkår for



kommunal bolig skal ikke være urimelig og skal stilles bare hvis den er saklig og relevant. På samme måte som at en slik avtale gir deg som leietaker noen forpliktelser til å motta oppfølging, forplikter den også hjelpeapparatet. For mange kan en slik avtale være en god måte å forsikre seg om at man får hjelpen man trenger, for å opprettholde boforholdet.

**Ordensregler:** Når du signerer kontrakten, skriver du også under på at du har lest og godtatt ordensreglene. Disse skal være vedlagt kontrakten. Det kan være lurt å lese nøye gjennom disse på forhånd så du slipper unødvendige misforståelser eller konflikter senere. Ordensreglene er felles for alle og skal bidra til at både du og naboene trives, og til å forhindre skader på eiendommen. Eksempel på husregler er at det skal være rolig mellom kl. 23 og kl. 07, og at boligen skal behandles med forsiktighet. Brudd på ordensreglene kan ses på som et brudd på leiekontrakten og kan få konsekvenser for deg.

**Klage på bomiljø:** Om du ønsker å klage på bomiljøet, for eksempel når en nabo lager mye støy eller forsøpler i felles oppgang, kan du sende inn skriftlig klage til utleier. Hvis du leier kommunal bolig, kan denne sendes til boligkontoret. De fleste kommuner har et eget skjema som kan lastes ned fra kommunens nettsider.

**Oppsigelsestid:** I kontrakten skal det stå hvor lang oppsigelsestid man har, altså hvor lang tid det skal gå fra man melder oppsigelse til leieforholdet opphører. Oppsigelsestiden er gjensidig og gjelder derfor både utleier og leietaker. Noen har tidsavgrenset kontrakt, og da gjelder leieforholdet til den datoen som står i kontrakten.

### KILDER

<https://www.forbrukerradet.no/forside/bolig/husleie/>

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-03-26-17> (Lov om husleieavtaler)

<https://husbanken.no/person/>

### Les mer

- Les på din kommunes nettside
- <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonalt-strategi-for-den-sosiale-boligpolitikken-2021-2024/id2788470/>
- <https://www.forbrukerradet.no/forside/bolig/>







## Avslutning

AV ELLEN HOXMARK, LEDER I NAPHA

En god bolig er en menneskerettighet. Noe av det viktigste vi som samfunn kan tilby befolkningen, er gode boliger tilpasset den enkeltes behov. Fagheftet vi i NAPHA har skrevet her, er ment som en hjelp i dette arbeidet: å bidra til at alle, uavhengig av utfordringer, har tilgang til en tilpasset bolig som er god for den enkelte.

### En personlig sak

Det er ulike utfordrende sider ved målet om slutt på bostedsløshet og gode boliger for alle. Bolig er en personlig sak som angår oss alle. De aller fleste finner en bolig uten hjelp fra det offentlige, og boligen er noe av det mest private vi har. Vi slipper vanligvis inn bare dem vi har invitert, og som vi ønsker besøk fra.

### Må krysse noen grenser

Når vi møter mennesker som strever med å finne og opprettholde en god bosituasjon, må vi sannsynligvis krysse noen grenser vi vanligvis ikke krysser. Vi må ta på oss roller som nærmeste familie og venner til vanlig har.

I dette fagheftet finner dere gode råd og eksempler på hvordan dette arbeidet kan utføres. Gjennomgående i alle eksemplene dere møter her, er respekten for den enkeltes integritet og betydningen av medvirkning fra den det gjelder. Samtidig får vi eksempler på hvordan det å tenke utenfor boksen, og gjøre tingene litt annerledes, gir overraskende resultater.

### Kontinuerlig utviklingsarbeid

Dere finner også eksempler på ulike former for boliger. Her er det mye å lære av gode eksempler. Gode boliger kombineres med meningsfull hverdag og gode tjenester. For dem som jobber i boligene, er behovet for kontinuerlig utviklingsarbeid og kompetanseheving felles.

Jeg håper dette fagheftet oppleves som nyttig, og at det i neste instans vil komme dem som har behov for hjelp med denne viktige siden av livet, til gode.

*Lykke til med et viktig arbeid!*



©2017 **NAPHA** – Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid – en avdeling i NTNU Samfunnsforskning AS

Telefon: 73 59 00 60 – E-post: [kontakt@napha.no](mailto:kontakt@napha.no)

Heftet kan lastes ned fra vårt nettsted [www.napha.no](http://www.napha.no)

